



COMITÉ DES 12

Adoucir les règles

pour que les FALAISES
cèdent la place aux OASIS



Claude Snow

ADOUCCIR LES RÈGLES

Claude Snow

Claude Snow

ADOUCCIR LES RÈGLES

À ceux qui ne *peuvent pas* travailler
en raison de leur incapacité fonctionnelle
et qui souffrent d'être incompris.

Publications antérieures du Comité des 12

1. *Défendre les moins nantis* (2005)
2. *Revendiquer est un art* (2007)
3. *Plaider pour la dignité* (2008)
4. *Secourir les mal-aimés* (2009)
5. *Rougir de honte* (2010)
6. *Drôlement cocasse* (2011)
7. *Marche la tête haute !* (2013)
8. *Sentir l'espoir* (2015)
9. *La morale de l'histoire* (2016)
10. *Triompher sans éclat* (2017)
11. *Tenir la main qui écrit* (2019)
12. *Dénouements heureux* (2020)

Conception de la couverture

René Gionet, graphiste

Lecture d'épreuves

Adrienne Deveau, Bernard Haché

Impression

Imprimé au Canada par Rapido Livres, Montréal, Québec

Distribution

Comité des 12

6, rue Haché, Caraquet (Nouveau-Brunswick) E1W 1A4

Tél. : 506-727-4948

Courriel : csnow@nb.sympatico.ca

Table des matières

<i>Avant-propos</i>	6
1 - LE CHAOS DES ANNÉES 1990	9
<i>Gare aux vendeurs de rêves !</i>	9
<i>L'exaltation du travail</i>	19
<i>Le tape-à-l'oeil</i>	25
2 - COEURS DURS, RÈGLES DURES	32
<i>L'intransigeance</i>	32
<i>La répression</i>	38
<i>La manipulation</i>	45
<i>La malveillance</i>	63
3 - FAIRE LE BIEN, ÉVITER LE MAL	70
<i>Valeurs et principes</i>	70
<i>La justice naturelle</i>	77
<i>Le principe d'équité</i>	86
<i>La mesure en toutes choses</i>	93
4 - UN PHARE DANS LA NUIT	101
<i>Construire l'avenir</i>	101
<i>Les outils des militants</i>	107
<i>La conscience engagée</i>	114
<i>Oser l'impossible</i>	121
<i>Conclusion</i>	130

Avant-propos

Le Nouveau-Brunswick a connu des années sombres entre 1987 et 1997. Son système social a contribué à la stigmatisation et à l'oppression des personnes incapables de travailler. Elles en portent encore les cicatrices. Comme disent les hindous, un homme a détruit un pont et des milliers de personnes se sont noyées.

Le premier ministre de l'époque, Frank McKenna, était reconnu comme un homme suffisant, imbu de lui-même et manipulateur de l'opinion publique. Il avait peu de compassion pour ceux dont le mode de vie différait du sien, et il était loin de les porter dans son cœur.

Dur et insensible, il méprisait le désœuvrement, et par d'habiles manœuvres, il laissait croire que le nombre de pauvres au Nouveau-Brunswick s'en allait en diminuant. Au lieu de tendre la main à ceux qui souffraient d'une incapacité, il les serrait dans ses griffes et laissait planer qu'ils seraient punis s'ils ne faisaient pas un plus grand effort.

Sous sa gouverne, il instaura un régime impitoyable. Il ne comprenait pas que certains individus sont incapables de travailler. Il parlait du principe que tous sont aptes au travail, alors qu'en réalité beaucoup ne le sont pas, ou au mieux, seulement partiellement. En dépit de leur bonne mine, ils ont de la difficulté à comprendre, à apprendre et à s'organiser. Leurs faiblesses limitent fortement leur participation à l'emploi.

Le pire, c'est qu'en voulant leur faire du bien, McKenna leur a fait du mal. Il ne se présentait pas avec des griffes acérées, mais comme un monstre au poil soyeux qui portait les couleurs de la prudence et de la frugalité. Les gens n'étaient généralement pas conscients des dommages causés par ce discours chromé.

Pour obtenir de l'aide, les personnes inaptes à l'emploi devaient se soumettre à plus d'un millier de règles, dont la plupart étaient répressives et punitives. Certaines auraient rapidement été déclarées contraires à la Charte canadienne des droits et libertés si elles avaient été contestées devant les tribunaux, mais les personnes touchées n'avaient aucun moyen de le faire.

En un sens, les règles sont plus importantes que la loi, car elles déterminent comment celle-ci sera interprétée sur le terrain. Pour être à la hauteur, elles doivent promouvoir ce qui est bien, vrai et juste, comme nous le verrons.

Tous les citoyens n'ont pas été bernés par le régime oppressif de McKenna. Heureusement, les militants sociaux ont agi en détracteurs et ont réussi, à force de pressions, à réparer un tant soit peu le tort causé.

Ces militants — que nous appellerons « les défenseurs » pour les besoins de la cause — viennent en aide aux laissés-pour-compte, notamment ceux qui sont inaptes à l'emploi. Ils les accompagnent, les défendent et osent clamer le « Oui, mais... » que beaucoup ne veulent pas entendre de peur d'être ébranlés dans leurs convictions.

Les défenseurs exhortent l'État — un terme utilisé ici pour désigner les diverses formes de gouvernement — à adopter des règles fondées sur la justice naturelle, la clémence et la bienveillance. Ces règles donneront aux personnes désœuvrées une once de répit et sensibiliseront le public à leur cause. Le retour de l'humanisme dans l'appareil public et dans la conscience collective est une bouffée d'air frais qui donne des ailes à l'espoir.

C. S. 1^{er} mars 2022

1

LE CHAOS DES ANNÉES 1990

*« C'était le meilleur et le pire de tous les temps,
le siècle de la folie et de la sagesse, l'ère de la foi et de
l'incrédulité, la saison de la lumière et des ténèbres,
le printemps de l'espoir et l'hiver du désespoir... »
(Charles Dickens, Le Conte de deux cités)*

Gare aux vendeurs de rêves !

Parfois, un chef d'État, usé et affaibli, n'aura plus rien à offrir au peuple. S'il arrive un nouveau venu qui a le vent dans les voiles et qui propose aux citoyens de remettre la province sur les rails en faisant plus avec moins, il gagnera, bien sûr, la faveur du peuple, surtout s'il exhibe une mallette pleine de rêves et qu'il promet de mener la province vers une nouvelle ère de prospérité.

Les gens adorent les chefs débonnaires, mais lorsque l'économie battra de l'aile et que de sombres nuages rouleront dans le ciel, ils auront soif d'austérité. Même les plus critiques seront prêts à faire confiance au premier candidat venu, qui promet une once de délivrance.

Si ce dernier joue la carte du dynamisme, du patriotisme, et déclare qu'il est temps de se retrousser les manches, il sera vu comme un sauveur et salué comme un héros, surtout lorsque les solutions qu'il proposera sont simples. Les gens se lasseront de toujours passer pour des perdants. Ils aiment le succès et la victoire. Lorsqu'un vendeur de rêves à la

langue bien pendue s'adonne à passer, ils le préféreront à celui qui donne l'heure juste.

L'hypnose collective qui résultera de l'endoctrinement idéologique contribuera à encenser les visionnaires. Ils incarnent, dans l'imaginaire collectif, un monde idéal qui les distrait de l'âpreté du monde réel. Plus ils verront grand, plus les gens se sentiront grands. Comme le faisait remarquer Jimi Hendrix, l'image s'infiltrer dans l'esprit des gens, et une fois installée, elle prêche ce qu'elle veut au subconscient. Elle pénètre pour ainsi dire par la porte arrière du cerveau, lui envoyant des messages qui passent presque inaperçus et qui sont au-dessous du seuil de la conscience. Cette emprise est formidable. Si de nombreuses personnes se reconnaissent dans un chef autocrate, c'est parce que leurs fantasmes sont similaires.

Certains chefs d'État jouissent d'une telle notoriété qu'ils deviendront inattaquables, quelle que soit la voie qu'ils prennent pour parvenir à leur fin. Il n'y aura alors plus de place pour l'esprit critique, la divergence d'opinions et la pensée diversifiée, qui aident à trouver le bon équilibre. Les gens leur feront une confiance aveugle et ne leur tiendront pas rigueur quand ils manqueront d'humanité.

Lorsque la critique et la dissidence sont écartées, une porte s'ouvre sur les aberrations. Comme le soulignait Edmond Gilliard, les idées les plus farfelues finissent à la longue par prendre des airs de décence et d'élégance et ainsi plus personne ne les remet en question. La consternation cède la place à l'apathie. Une fois les gens endoctrinés, les règles qui humilient, qui dénigrent et qui abaissent ne froissent

plus et personne ne crie au scandale. Pire encore, les gens, au lieu de se mettre en colère, deviennent indifférents. Ils préfèrent dormir dans la tranquillité de l'ignorance, plutôt que de réveiller l'angoisse de la peur.

D'autre part, de nombreux citoyens semblent être complètement indifférents devant le mal que l'on fait aux pauvres, et leur sont même antipathiques. Ils les voient comme des gens qui ne peuvent rien donner, seulement recevoir. La souffrance humaine est pour eux un poids trop lourd à porter et les conduit au déni. Personne n'a mieux décrit ce phénomène que David Lodge : lorsque les gens sont exposés au quotidien à la souffrance humaine, leur sensibilité s'émousse et ils finissent par ne plus voir que leurs propres petits problèmes.

Il est relativement facile, pour un chef d'État, de séduire les électeurs en se présentant comme le libérateur qu'ils recherchent inconsciemment. C'est malheureusement le lot de tous ceux qui suivent servilement leur maître, sans se soucier de l'intérêt public. Le chef d'État peut être un brillant vendeur auprès des gens d'affaires, mais un raté sur le plan social en raison de son insensibilité face à la misère humaine.

S'il est jovial et bon enfant, on verra en lui un homme qui manque de rigueur et on souhaitera le remplacer par quelqu'un à la mine froide et austère, à la main de fer, qui prétendra pouvoir remettre les finances publiques en ordre. S'ensuivra une ère de réduction dans les services publics, des augmentations d'impôts, et il finira par perdre son auréole. Les gens viennent à en avoir marre de la morosité.

Ils voudront que le prochain leader soit plus compatissant.
Et le cycle recommencera.

Une vision dogmatique

Il existe différentes manières de voir le monde. Lorsqu'il s'agit de fournir une protection sociale, l'État s'inspire souvent du modèle de gestion industrielle, plutôt que de celui des services sociaux personnels. Comme son champ de pensée est étroit, il voit comme unique solution la mise au travail de tous les citoyens, et ainsi, la protection des plus faibles n'apparaît plus à l'écran.

Il n'y a rien de mal à ce que l'État veuille « remodeler » le système, tant qu'il se soucie de la prise en charge des plus faibles. Lorsqu'il affirmera que pour réduire les impôts, il doit diminuer les services sociaux, il laisse entendre que la responsabilité sociale doit être attribuée à la société civile et que l'État doit s'occuper du reste, notamment la défense, la justice, l'économie et les affaires étrangères.

D'autre part, l'État soutient parfois qu'il doit éviter d'être trop présent dans la vie des gens, et que tout citoyen doit être tenu responsable des conséquences de ses choix. Cela signifie que l'État pourrait très bien se retirer un jour de la sphère sociale, quitte à laisser à chacun le soin de veiller à ses propres besoins, même dans les situations difficiles.

Les chefs d'État qui fuient leurs responsabilités sociales en invoquant la nécessité de lutter contre le déficit et d'équilibrer le budget peuvent également être tentés de fermer les yeux sur le fait que les personnes vulnérables seront durement touchées par ces mesures.

Un mythe très répandu veut que grâce à l'informatique, il soit possible d'être compétitif à l'échelle mondiale. Le pire, c'est qu'un chef d'État bon communicateur qui entretient cette lubie, et qui y croit, pourra convaincre le grand public et amener la province entière à l'applaudir.

Il pourra en outre être mû par l'illusion et penser que s'il voit grand, les gens finiront par se sentir plus grands par l'effet d'émulation. Convaincu que s'il peut réussir, d'autres le pourront aussi, il estimera que tous sont au même point sur la ligne de départ, ce qui est faux.

Nous savons que les gens ne peuvent progresser que s'ils en ont les moyens, et que la réussite exige plus qu'un simple changement de perception. Alors qu'une formule en apparence anodine, telle que « Croyez en vous-même », a un effet séduisant, elle peut faire en sorte que ceux qui *veulent*, mais qui ne *peuvent* pas travailler, se sentent encore plus exclus.

Des mots enchanteurs, axés sur le changement d'image et la promotion de la fierté, ne font que leurrer les gens. Après tout, il est difficile pour quiconque de résister à l'invitation de prendre place auprès des grands. On acceptera donc volontiers les recettes miracles qui, croit-on, permettront de passer de la pauvreté à la richesse.

Les lunettes roses

Les électeurs aiment bien entendre le baratin de l'État, selon lequel l'aide sociale est désormais réservée à ceux qui « en ont vraiment besoin », alors que les autres, pour qui

l'avenir sourit, sont « en transition vers le marché de l'emploi ». L'État jouera cette carte habilement, même si le retour au travail est dans bien des cas une illusion, voire impossible.

La démagogie est l'art de dire ce que les gens ont envie d'entendre. Quand l'État dira que le succès politique se mesure au nombre de dossiers fermés, cette idée pourra plaire, car la formule est simple. Obliger les assistés sociaux à faire du travail communautaire passera bien aussi, car les gens y verront un moyen efficace de réduire la dépendance. Une autre théorie se vend facilement : soutenir que l'on peut éliminer toute forme d'aide financière en obligeant les assistés sociaux à travailler.

Lorsque le démagogue dira ouvertement ce que les gens veulent entendre, ces derniers le croiront naïvement et dévoreront chacune de ses paroles, mais comme le dit l'adage, ce qui est populaire n'est pas toujours vrai, et ce qui est vrai n'est pas toujours populaire. Bien des gens préfèrent éluder la vérité plutôt que d'éprouver le tiraillement du doute, parce qu'ils trouvent celui-ci pénible. Ils sont immunisés contre la vérité, ce qui facilite leur manipulation. Enfin, parfois, ils ont un profond désir de se soumettre à une force dominante qui prétendra pouvoir guérir tous les maux, ce qui leur donnera un sentiment de sécurité.

Il est relativement facile pour un chef d'État de faire appel aux émotions pour faire passer son message, car les gens intégreront inconsciemment ce qui est propagé. Lorsqu'il suggérera qu'il est injuste que des personnes s'en tirent à

bon compte, tandis que d'autres travaillent fort pour subvenir à leurs besoins, son discours alimentera la haine envers ceux qui travaillent moins, ou pas du tout. Les gens se forgeront ensuite un jugement, basé non pas sur des faits, mais à partir des mauvais sentiments qu'ils éprouveront envers ceux qu'ils considèrent comme des « insoumis au travail ».

Une telle opinion finira par créer une culture d'aversion envers les bénéficiaires de l'aide sociale. Un bon exemple : ce commentaire sarcastique entendu un jour dans une taverne : « Quand je me lève le matin, je réveille mes voisins qui sont des assistés sociaux et qui préfèrent rester au lit. » Laisser entendre que la paresse est omniprésente chez les assistés sociaux, et que plus on les aide, plus ils veulent de l'aide, contribue de manière subtile à les dénigrer.

Comme l'a souligné le philosophe Noam Chomsky, la manipulation émotionnelle est une technique classique pour supprimer la pensée critique. En mettant de côté l'épreuve des faits, elle ouvre la porte à l'inconscient et elle y implante des idées, des désirs, des peurs ou des façons d'agir

Un choix de société

L'État ne peut tout faire, cela se comprend, mais il peut faire des choix. En tant que défenseur de l'intérêt public, il peut légalement prendre des décisions pour protéger les citoyens. On peut donc s'attendre à ce qu'il respecte le droit à l'intégrité, à la liberté, à l'équité, qu'il soit diligent et qu'il adopte des règles garantissant la dignité de tous.

Il prétendra parfois qu'il a les mains liées, mais en réalité, il les aura lui-même liées parce qu'il a le pouvoir de changer ou d'abolir les règles. Quand il le veut, il trouve les moyens, sinon, il trouve des excuses. Rien ne l'empêche, par exemple, d'adopter des règles obligeant le service public à répondre aux appels au moyen d'une voix active, ou à mieux protéger les personnes inaptes à l'emploi.

Un jour, en pleine réunion publique, une femme interpella le premier ministre en lui disant que chaque fois que ses enfants lui donnaient de la nourriture, son aide sociale était réduite, car les aliments qu'elle recevait passaient comme un gain. Sans hésiter, le premier ministre abolit ladite règle, qui touchait des milliers de citoyens, en la qualifiant d'insensée. À peine dit, ce fut fait.

Ce geste est éloquent, car il montre que l'État a les moyens de changer ses règles quand il le veut, et rapidement par-dessus le marché. Ce qui était contradictoire, dans ce cas, c'était que les dons que la femme recevait d'une banque alimentaire n'étaient pas considérés comme un revenu, contrairement à ceux qui provenaient de sa famille.

Cette affaire est révélatrice, en ce sens que nous voyons le chef d'État répondre à la pression, tout en sachant que l'incident allait être rapporté dans les médias. Par ailleurs, il est évident qu'il ne s'était pas rendu compte du mal que faisait la règle en question. Il aura fallu qu'une personne courageuse élève la voix pour corriger une lacune qui existait depuis trop longtemps et qui affectait de nombreuses familles.

Les fausses perceptions

Une idée largement répandue veut qu'il suffise de verser aux gens un meilleur revenu pour que le problème de la pauvreté soit résolu. Cette perception est fautive, car de nombreuses personnes ont besoin d'une aide personnelle pour subvenir à leurs besoins, et lorsqu'on les laisse tomber, elles n'y arrivent plus. L'aide financière doit donc s'accompagner de services personnels si l'on veut les protéger adéquatement.

Il est facile, lorsqu'on garde ses distances et qu'on ignore les tourments quotidiens des gens, de tirer de fausses conclusions à leur sujet. Imputer la pauvreté à une seule cause tel un manque de jugement ou d'éducation, c'est ignorer les facteurs systémiques liés à la pauvreté, comme les changements dans les techniques de production, l'épuisement des ressources naturelles et la révolution technologique. C'est ignorer également la capacité fonctionnelle réduite de plusieurs individus en raison de leurs limitations intellectuelles, de leur instabilité émotionnelle, de leur vécu familial et personnel et des diverses formes de fragilité.

Plusieurs ont tendance à croire que l'aide sociale rend les gens dépendants et moins disposés à travailler. Les aider, dit-on, constitue un obstacle au développement économique. Ils croient que tout irait mieux si le programme était moins généreux. Ils y voient une dépense publique plutôt qu'une forme de protection, sans tenir compte des nombreux avantages que procurent les mesures de sécurité sociale.

Même les journalistes, qui sont toujours à l'affût d'histoires juteuses et insolites, et qui savent généralement discerner l'ivraie du bon grain, sont parfois bernés par les vendeurs de rêves. Lorsqu'un chef d'État, soucieux d'être disponible, donne son numéro de téléphone personnel aux gens d'affaires, les médias y voient l'occasion de faire un bon reportage et lui donnent la meilleure cote du pays. Cependant, une analyse plus approfondie pourrait les amener à découvrir l'envers d'un paternalisme corporatif, mais cela nécessiterait une enquête. Malheureusement, très peu de temps et de ressources sont actuellement consacrés à ce type de journalisme.

Chaque fois que des avocats tentent de démontrer que l'État est négligent envers les assistés sociaux, ils se heurtent à une opposition farouche. Les opposants soutiennent que l'aide sociale, de par sa nature, offre une protection utile et bénéfique. Ils affirment en outre que rechercher de l'aide incombe à ceux qui en ont besoin, et que l'État n'a pas à courir après eux pour leur fournir des services. Ils ajoutent que si l'État serrait la vis, les gens finiraient un jour par prendre leur vie en main.

Les tribunaux ont tendance à se ranger du côté du gouvernement. Ils affirment que si quelqu'un ne parvient pas à s'organiser avec l'aide qui lui est fournie, il ne faut pas blâmer l'État, mais l'individu, qui ne fait pas des efforts suffisants pour s'en sortir. Le fait que certaines personnes assistées puissent être physiquement ou psychologiquement fragiles et qu'elles aient besoin davantage d'aide est complètement évacué.

Ainsi conçue, l'aide sociale devient un privilège que les gens doivent mériter pour jouir de leur liberté, une théorie à mille lieues de celle voulant qu'ils aient droit à la « dignité de la nuque », et d'être traités comme d'honnêtes citoyens.

L'exaltation du travail

Au sein de la droite religieuse, on présente le travail comme un remède à tous les maux sociaux. Or, ennoblir démesurément la notion du travail ne fait qu'augmenter l'indignité des désœuvrés en les privant du sentiment d'être utiles dans notre société.

Inciter les gens à retourner à l'emploi n'est pas mal en soi, mais il faudrait se garder d'ignorer les limitations de ceux qui sont inaptes au travail, ou de laisser croire que le travail est la seule issue. Une telle ligne de pensée ne va pas sans rappeler la règle militaire voulant que seuls ceux qui sont en bonne condition physique soient reconnus utiles et retenus, tandis que les autres seront remerciés.

Ceux qui souhaiteraient que tout le monde travaille ont une vision idyllique des choses. Ils ne comprennent pas que le simple fait d'associer l'inaptitude à l'emploi à la condition physique est réducteur. Plusieurs ont de multiples limitations fonctionnelles qui les empêchent de travailler, et la simple pensée d'avoir à occuper un emploi les rend anxieux. Ce facteur limite considérablement, voire totalement, leur capacité à l'emploi. Lorsqu'une personne est au bout du rouleau, elle ne trouve pas dans le travail une solution.

La frontière entre ceux qui sont aptes au travail et ceux qui ne le sont pas a toujours été un sujet de discorde, mais le problème de l'invalidité s'est accru depuis l'avènement des nouvelles technologies. L'incapacité n'est pas pleinement évaluée, de sorte que ceux qui sont inaptes à l'emploi sont souvent traités comme s'ils étaient des « aptes au travail qui refusent de travailler ». Cette règle assimilatrice, qui ne fait pas les distinctions voulues, nuit évidemment à ceux dont la capacité est diminuée.

Ignorer les besoins spécifiques des personnes inaptes au travail et les traiter comme si elles n'attendaient qu'un emploi est une analyse superficielle d'une question très complexe. Pour mettre cette situation en perspective, rappelons que les « inaptes au travail » constituent environ deux tiers de tous les prestataires de l'aide sociale. L'autre tiers se répartit entre une fraction de cinq pour cent de personnes aptes au travail et le reste, qui touchent une pension d'invalidité.

La sueur et la vertu

La vieille théorie de la sueur versée, selon laquelle ceux qui travaillent plus méritent plus, est fort répandue dans notre société. Cette théorie soutient que ceux qui travaillent avec ardeur devraient être récompensés pour leurs efforts. Ce point de vue nous vient des fondamentalistes. Ceux-ci affirment que celui qui goûte au plaisir de vivre sans travailler se prélasser aux dépens de celui qui travaille. Ils citent sans cesse le proverbe biblique selon lequel « les mains paresseuses sont remplies de nécessité, tandis que les mains laborieuses sont remplies d'opulence ».

Selon les fondamentalistes, il n'est pas indiqué dans la Bible que les impôts doivent secourir les démunis et protéger les faibles. Ils affirment que ces derniers, s'ils veulent éviter la faim, doivent travailler.

Les fondamentalistes croient aussi que les gens doivent travailler à la sueur de leur front et qu'ils ne devraient éprouver aucun plaisir à le faire. Certains voient même le travail comme un châtement infligé à l'humanité. Rares sont ceux qui, parmi eux, le conçoivent comme l'un des moyens à la disposition des individus pour répondre à leurs besoins ; ils disent plutôt qu'il y a une obligation réciproque de travailler pour gagner sa vie.

Les attaques récurrentes contre les personnes incapables de travailler suscitent de l'amertume chez ceux qui n'aiment pas leur travail. Ceux-ci finissent par mépriser ceux qui restent au lit le matin plutôt que d'aller travailler. La position intransigeante de l'État selon laquelle tout le monde peut travailler n'aide certainement pas à effacer les vieilles images qui se sont imprimées dans l'esprit du public sur le travail et la pauvreté.

Ceux qui travaillent malgré eux baignent souvent dans une mer d'inconscience. Dans leur esprit, les seuls vrais pauvres sont les veuves et les orphelins pour qui ils ont de la sympathie. Ils sont impitoyables, par contre, à l'égard de ceux qui semblent avoir bonne mine, mais qui « ne se prennent pas en main ». Ils les voient comme des parias et de gros consommateurs de services publics, trop paresseux pour intégrer la population active. Les lève-tard sont ceux

qui les agacent le plus, peu importe les médicaments qu'ils doivent prendre ou les difficultés qu'ils rencontrent.

Il n'y a rien de mal à voir grand, tant qu'il ne s'agit pas d'un simple mirage. Quand certains se laissent séduire par un idéalisme inaccessible, comme le plein emploi, d'autres, qui ne peuvent travailler, se sentent dévalorisés et privés de l'attention dont ils ont besoin. Un grand nombre ne s'adaptent pas aux nouvelles technologies et ne trouvent pas leur place sur un marché du travail hautement concurrentiel. Plus l'État honore ceux qui travaillent en héros, plus il rabaisse ceux qui sont incapables de travailler. Leur incapacité mène à l'impuissance et à l'humiliation qui, à leur tour, engendrent l'insécurité et le désespoir.

Il est naïf de croire que les nouvelles technologies peuvent réduire la pauvreté. En réalité, éradiquer la pauvreté est un objectif illogique et impossible à atteindre. Il serait préférable de trouver des moyens d'atténuer ses effets néfastes.

L'honneur de l'effort

Comme on l'a mentionné plus haut, nombreux sont ceux qui s'accordent pour dire que la pauvreté n'est pas la faute de l'État, mais le résultat d'un manque de vertu de la part des individus. Ils glorifient l'effort humain, y voient le salut pour tous les maux, et regardent de haut tous ceux qui semblent en faire peu pour améliorer leur sort.

Il est vrai que de nombreux citoyens gagnent leur pain en travaillant fort, mais cela n'est pas donné à tous, car plusieurs sont incapables d'en faire autant. En effet, une

chose peut être possible pour certains, mais pas pour d'autres. La possibilité que chacun puisse gagner sa vie n'est pas un absolu ; cela dépend des circonstances.

« Faire l'effort » devient le leitmotiv de tous ceux qui pensent que la responsabilité publique se limite à aider un petit nombre qui sont dans le besoin. Dans leur esprit, seules les personnes officiellement reconnues comme handicapées méritent de l'aide. Dans cet esprit, il n'y a, bien entendu, aucune volonté d'étendre le mandat législatif de l'État au-delà du strict minimum versé à un petit groupe d'assistés. Toute considération visant à venir en aide aux personnes inaptes à l'emploi est donc exclue.

Les gens ne se rendent pas compte que derrière l'éloge de l'effort se cache une rhétorique de violence contre les gens qui ne *peuvent* pas travailler. Le discours moralisateur qu'ils soutiennent les amène à penser qu'il faut frapper sur les inactifs jusqu'à ce qu'ils prennent goût au travail. Cette règle de la verge et du bâton, fortement enracinée dans l'esprit des gens, est la chose la plus archaïque qui soit. Elle consiste à appliquer les solutions d'hier aux problèmes d'aujourd'hui.

Banaliser les obstacles

L'État commet parfois l'erreur de croire que la pauvreté est un problème simple qui peut être facilement résolu en créant un vaste programme de retour au travail. Il devrait pourtant savoir qu'une règle simple peut rarement résoudre une situation compliquée.

Le problème fondamental réside dans la sous-estimation des obstacles auxquels sont confrontés ceux qui sont inaptes à l'emploi. Les services sociaux personnels leur sont moins accessibles en raison des réductions budgétaires, mais aussi parce que l'État a abandonné une grande partie de son expertise sociale. Les programmes qui aidaient autrefois les gens à résoudre leurs problèmes quotidiens sont pratiquement inexistantes, et le plus souvent, les pauvres doivent se débrouiller seuls, sans l'aide de l'État.

S'acharner à les mettre au travail, malgré ce facteur limitant, ne fait qu'augmenter leur sentiment d'échec. Il est faux de les qualifier de « personnes non coopératives », « démotivées » et « non méritantes » parce qu'elles sont réticentes à occuper un emploi, et de conclure qu'elles *veulent* tout simplement rester oisives.

Le retour au travail des personnes demeurées longtemps inactives est pour elles un défi d'adaptation majeur. Entre l'imprévisibilité d'un emploi précaire et le fait de pouvoir compter sur un revenu de l'aide sociale régulier, mais insuffisant, ils optent pour cette dernière alternative, un moindre mal pour une question de sécurité. C'est comme les naufragés qui ont passé des mois à se faire balloter sur un radeau et qui ont une sensation de « rouler sur terre » lorsqu'ils atteignent la terre ferme, alors qu'ils se sentaient en sécurité en mer.

Encourager les mères de famille à chercher un emploi ou à suivre une formation pour leur permettre de profiter du chômage est une démarche risquée. Le comble, c'est d'offrir à une femme sans emploi de travailler dans une garderie

pendant quelques semaines, le temps qu'elle puisse se qualifier pour une formation en services de garde. Bien entendu, cela n'améliore en rien la qualité des services de garde. En toute logique, la formation devrait précéder l'emploi en garderie, et non lui succéder.

Il y a quelque chose de dérangeant dans l'idée de pousser vers l'emploi ceux qui sont dans des conditions de vie extrêmement difficiles, car ils n'ont pas la capacité psychologique ou physique nécessaire. Il en résulte pour eux une pression insupportable. Lorsque le plan échoue, ce sont les employeurs qui en paient le prix, puisque ces employés sont peu productifs. Du nombre, plusieurs ont soit des suivis en santé mentale ou doivent prendre un arsenal de médicaments.

Le tape-à-l'oeil

Les nouvelles mesures mises en place par l'État reposent sur le postulat que l'aide sociale est facile à gérer et que le versement d'assistance se résume à l'envoi de prestations à la fin du mois. Il suffit, croit-on, d'un simple calcul des besoins et des ressources et de verser une allocation qui comble la différence. Bien sûr, cette vision en noir et blanc ne peut conduire qu'à de mauvaises décisions basées sur des évaluations superficielles, incomplètes et inexactes.

Une deuxième hypothèse est que les cas de fraude seront fortement réduits et que le régime d'aide sociale pourra s'autofinancer grâce au recouvrement des trop-perçus.

Un troisième postulat est qu'une fois l'aide sociale administrée par des moyens technologiques, il est possible de réduire le personnel affecté à cette tâche et de réaliser des économies substantielles.

Force est de constater qu'avec ce modèle, le système informatique devient le nouveau maître. Les commis, et non les professionnels — car ils auront été licenciés — n'ont qu'à saisir « oui » ou « non », inscrire la date et le revenu, et le système fait le reste. Pour simplifier davantage, les autres revenus, comme les crédits pour la TPS, sont désormais transmis directement d'un palier de gouvernement à l'autre, dit-on, pour une question « d'intérêt commun ». Adieu confidentialité et vie privée !

Le système informatique, dépourvu de tout discernement et jugement professionnel, n'a que faire des cas exceptionnels. Les nouveaux modes de communication très impersonnels, par exemple les téléphones portables et les répondeurs, remplacent désormais le contact direct et les entretiens en face à face, qui étaient autrefois le domaine préféré des professionnels de l'aide sociale. Ce nouveau procédé ne fait que limiter l'accès et décharger la responsabilité.

Mainmise sur l'information

Faire main basse sur les communications afin de vendre son produit aux gens est une stratégie classique. Les statistiques sont manipulées et le langage bureaucratique est subtilement maquillé pour laisser croire que tout se passe sous la bannière du progrès. Par exemple, un employé bien rémunéré sera remplacé par trois autres, moins bien payés, créant ainsi un marché où, globalement,

le nombre d'emplois augmentera, mais la qualité du travail diminuera. Statistiquement parlant, la stratégie est excellente, mais le nivellement se fera vers le bas et la qualité s'en trouvera réduite.

Les chefs d'État qui se croient investis d'une mission — quasi divine — cherchent souvent à transformer radicalement l'image de leur province. Ils commencent par proposer de « couper dans le gras », ce qui se vend bien, mais qui conduira aussi, et inévitablement, à la suppression de postes dans la fonction publique, notamment dans le secteur des services personnels.

Une propagande finement orchestrée confond et trompe bien des gens. Alors que l'État préconisera que les choses s'améliorent, de nombreuses demandes de services seront mises en attente, parce que bien des services n'existeront plus que sur papier. La bureaucratie deviendra telle que les embûches seront pratiquement infranchissables. Il deviendra impensable de trouver un fonctionnaire qui puisse vous dire : « Vous tombez bien, c'est moi qui suis responsable! »

Promettre qu'un plus grand nombre d'assistés sociaux trouveront bientôt un emploi est de la frime, mais un excellent moyen de calmer les esprits. Bien entendu, on passera sous silence la capacité réduite de nombreuses personnes et les obstacles insurmontables auxquels elles seront confrontées lorsqu'elles tenteront de quitter les rangs de l'aide sociale.

L'État fera appel aux « doreurs d'image » pour mettre au point une stratégie médiatique bien lustrée. Il n'est pas rare

de voir une soixantaine d'agents d'information bourdonner autour d'un chef d'État, telles des abeilles ouvrières au service de la reine. Il leur demandera d'abord de « modeler les statistiques », de façon à démontrer, année après année, que la situation économique de la province s'améliore en louant continuellement la performance, bref, d'enrober ou de camoufler les faits pour faire bonne impression. Peu d'attention sera accordée à la question de la pauvreté, ce qui ferait mal paraître l'État, et pourrait même ternir sa couronne.

Dès lors, tous les moyens, louables ou non, serviront désormais à vendre l'image d'une province prospère. Une bonne stratégie consistera à modifier les définitions pour exclure des statistiques officielles un grand nombre de bénéficiaires d'aide sociale.

Une autre astuce consistera à fournir des services aux demandeurs d'aide sans ouvrir de dossier, afin d'éviter de les compter comme bénéficiaires. On pourra aussi les déplacer dans un autre service pour qu'ils se perdent quelque part dans la transition.

Désigner les personnes inaptes à l'emploi comme des « cas transitoires » en laissant croire qu'elles attendent un emploi et qu'elles sont sur le point de quitter les rangs de l'aide sociale, voilà un autre subterfuge qui ne fait qu'édulcorer la réalité.

Qualifier l'aide sociale « d'activités dirigées vers la sortie » ou de « programmation active » est un acte délibéré et sans scrupules de la part de l'État qui envoie aux assistés sociaux

un signal clair qu'il leur montre la porte.

Peu à peu, les rêves s'estomperont et les brèches commenceront à poindre ici et là sur le plan social. Il est difficile de construire un monde sur les sables mouvants de l'illusion, car la réalité rattrape tôt ou tard le sens commun et le frappe de plein fouet.

Des slogans tels que « passer d'une province pauvre à une province riche », « faire l'envie des autres provinces » et « la fierté par la productivité » auront l'art de séduire ceux qui souffrent d'un complexe d'infériorité et qui ne demandent pas mieux que de jouer dans la cour des grands. De nombreux citoyens, à l'instar de l'État, sont les apôtres du pouvoir de la pensée ; ils croient fermement que le seul fait de croire en soi suffit à renforcer ses capacités personnelles. S'il fallait croire cette logique fallacieuse, il suffirait de penser autrement pour que l'incapacité disparaisse.

Les gens d'affaires et les dirigeants de droite adorent les termes clinquants : « responsabilité fiscale », « réduction planifiée », « plan de prospérité », « expérience client positive », « développement autoassuré », etc., qui s'avèrent de la musique à leurs oreilles, mais qui ne sont, au fond, qu'un déluge de paroles creuses.

La réduction des services

La restructuration d'un programme peut s'effectuer en ne jouant que sur les mots. Par exemple, il suffira de réduire l'aide sociale à une question purement financière, et du coup, les services personnels qui en faisaient partie

disparaîtront. C'est ainsi que des services sociaux, tels que l'aide aux couples en conflit, ont été abandonnés ou confiés à des organismes communautaires qui ne disposent malheureusement pas des ressources nécessaires pour mener à bien cette tâche.

Les services sont parfois réduits insidieusement par l'imposition d'un processus de sélection. Dans le domaine de la santé mentale, par exemple, le système de filtrage détermine s'il existe un risque imminent, si la personne est suicidaire ou si sa vie est en danger. Sinon, son nom sera simplement inscrit sur la liste d'attente. Ailleurs, le processus nécessitera l'approbation formelle des autorités avant d'intervenir, ce qui réduira le nombre d'interventions.

Un autre moyen d'y parvenir consistera à conclure des partenariats public-privé et de recruter des bénévoles pour remplacer le personnel permanent, mais comme ils ne peuvent être tenus imputables, la qualité de service ne sera plus assurée.

Il est également facile d'induire les gens en erreur en laissant croire qu'un certain service existe, alors qu'il n'existe pas. En conséquence, les gens ne cesseront de frapper aux mauvaises portes et chacun prétextera que c'est du ressort de l'autre de fournir le service.

La sous-traitance de services publics au profit des entreprises multinationales sera une autre stratégie dangereuse. Il sera difficile d'accéder à l'information officielle, et les critères d'admissibilité seront nébuleux. Le système ne prévoira par ailleurs aucune garantie formelle

protégeant les droits linguistiques et le droit de recours en cas d'insatisfaction. De plus, peu d'employés étant syndiqués, leurs conditions d'emploi laisseront à désirer. L'entreprise sera la grande gagnante, puisque d'énormes sommes d'argent seront en jeu et les profits seront alléchants. Ajoutons à cela que puisque les services d'aide dépendront d'une combinaison de fonds publics et privés, les gens ne pourront plus voir où va l'argent, car la gestion se fera dans l'opacité.

Lorsqu'il s'agit de fournir une aide financière aux assistés sociaux, les entreprises s'en tiendront strictement aux questions monétaires ; devoir offrir en plus des services personnels ne cadrera pas avec leur modèle d'affaires.

Leur stratégie sera simple : vendre l'idée à l'État que l'assistance peut être fournie de manière automatisée, et qu'elles seront, bien sûr, les mieux placées pour la gérer. Le ramage sera toujours le même : « Nous pouvons réduire les coûts de l'aide sociale en évitant les trop-perçus et en limitant l'accès. » Cette proposition plaira à l'État, car ce « libre-service » laissera présager que son rôle sera éventuellement réduit.

Or, pour atteindre leur cible et réduire le nombre de prestataires d'aide sociale, les entreprises en question devront nécessairement augmenter le volume d'enquêtes, ce qui laisse déjà entrevoir les éventuelles vicissitudes d'un régime à caractère oppressif.

2 COEURS DURS, RÈGLES DURES

*« Tout au long de l'histoire, c'est l'inaction de ceux qui auraient dû agir, l'indifférence de ceux qui savaient mieux et le silence des voix qui ont permis au mal de triompher. »
(Haïlé Sélassié)*

L'intransigeance

Une fois que la culture de l'indifférence s'est installée dans un secteur d'activité, les règles strictes deviennent la norme, et avec le temps, personne ne semble plus s'inquiéter de leur sévérité.

Il est insensé, par exemple, d'inscrire des personnes totalement handicapées à un programme de formation qui a pour but de leur trouver un emploi rémunéré, puisqu'elles ne pourront jamais travailler en raison de leur condition. Ce serait cependant une manœuvre habile de la part de l'État, car elle donnera l'impression qu'il est généreux et compatissant envers les personnes handicapées. Au fond, cependant, il saura pertinemment qu'elles ne pourront jamais travailler en raison de leurs limitations.

Une règle peut bien paraître sur papier, mais être oppressante dans son application. Par exemple, refuser de verser des prestations à un sans-abri pour payer le premier mois de loyer est une mesure trop stricte. Avec une telle politique, il ne sera jamais en mesure d'accéder à un logement.

Refuser de rémunérer les proches aidants, en prétextant qu'il existe un lien de parenté, est une autre règle abusive. Une telle mesure reposerait sur le principe que chacun a l'obligation morale de prendre soin de ses proches, mais qu'en sera-t-il de ceux qui quittent leur emploi pour assumer cette tâche et qui se retrouveront sans source de revenus?

Exiger qu'un citoyen dans le besoin se rende en personne au bureau de l'aide sociale pour recevoir son chèque est une autre règle excessive qui, en plus de manquer de compassion, est irréalisable dans bien des cas. C'est une forme d'accablement bureaucratique, car certains n'iront pas chercher leur chèque d'assistance. Il en va ainsi lorsqu'on oblige les victimes de violence à refaire une demande d'assistance sans tenir compte de leur fragilité psychologique.

La demande de preuves

La demande de preuves, bien que légitime dans l'intérêt d'une bonne gestion des fonds publics, peut rapidement devenir une forme de harcèlement moral lorsqu'elle devient excessive.

La présentation de pièces justificatives a toujours été un problème pour les personnes qui éprouvent des difficultés fonctionnelles. L'État acceptera rarement une déclaration solennelle dans le cas d'un chèque perdu et n'exigera rien de moins qu'un rapport de police. Il est surprenant de constater que dans notre société, le bénéfice du doute, qui s'applique normalement à l'ensemble des citoyens, fait

exception pour ceux qui sont assistés par l'État.

Le fait d'emprunter de l'argent d'un proche sans le déclarer sera traité comme une infraction. L'État vérifiera si l'argent a bien été reçu. Le cas échéant, il mettra fin à l'assistance en affirmant que ce revenu a été perçu sans être déclaré.

Le nombre de règles a tellement crû au cours des dernières décennies que l'État peut aisément reprocher à une personne d'avoir enfreint une règle quelconque. De même un policier, lors de l'inspection d'un véhicule, réussit inmanquablement à trouver le conducteur fautif de quelque chose.

En raison du caractère parcimonieux du système, vivre de l'aide sociale équivaut à marcher sur une corde raide. Pour avoir droit à une vingtaine de dollars par jour, l'assisté social doit se soumettre à une série de contraintes qui, avec le temps, conditionnent complètement sa vie. L'assistance qu'il touche équivaut à environ 60 % du coût de la vie.

Par exemple, avant d'accorder certaines prestations, l'État exigera des documents qu'il a déjà en sa possession. Refuser une aide d'urgence qui pourrait prévenir une interruption de courant ou exiger de nombreuses preuves avant de fournir une assistance sont autant d'exemples de contraintes excessives, voire déraisonnables.

Demander chaque mois et à plusieurs reprises à un bénéficiaire de fournir une preuve de résidence n'est rien de moins qu'une forme de harcèlement, tout comme les demandes inutiles de rapports médicaux qui ne font que

confirmer l'évidence.

Les incohérences

La règle la plus loufoque est sans doute celle selon laquelle l'État, après avoir déclaré une personne totalement et définitivement invalide, l'invite à envisager une carrière et à suivre une formation en vue d'intégrer le monde du travail.

Une autre règle, non moins incohérente, est celle où il permet aux résidents des établissements de soins de longue durée, dont l'absence d'autonomie est confirmée, d'être rémunérés, puis exonérés d'une partie de leurs revenus. Une telle mesure est carrément irrationnelle, compte tenu de l'état de santé et de l'incapacité de travail de ces résidents.

Certaines règles sont paradoxales, car elles se contredisent. Comment l'État peut-il d'une part encourager les gens à s'entraider et à compter les uns sur les autres, et d'autre part les pénaliser s'ils partagent un logement ou une boîte aux lettres pour économiser de l'argent ? Faute de logique, ces règles finiront par se contredire, et le double message portera à confusion, ce qui ne sera pas sans rappeler l'histoire du toit percé : quand il pleut, ce n'est pas le moment de le réparer, et quand il fait beau, ce n'est pas nécessaire.

Cela nous rappellera un autre paradoxe : de nos jours, les entreprises incitent les consommateurs à consommer afin qu'elles puissent verser une partie de leurs bénéfices à des organismes qui aideront ceux qui n'ont pas les moyens de consommer. Ou encore, les gens veulent un emploi pour avoir de l'argent ; de l'argent pour avoir une voiture ; une

voiture pour faire des voyages, etc. Autrement dit, chacun cherche à acquérir quelque chose qui lui permettra d'obtenir autre chose.

Pire encore est cet affront au sens commun : l'État insiste pour que les bénéficiaires de l'aide sociale se tiennent droits et fiers, mais leur fournit moins que ce dont ils ont besoin pour vivre. Ceux qui sont paralysés par la peur et manipulés par la désinformation peuvent rarement développer des sentiments de fierté.

Faute et réparation

Une règle peut être bonne en soi, mais elle se corrompt si on lui ajoute trop de critères d'exclusion. Et lorsqu'elle paraît trop bien, il faut s'en méfier, car il peut y avoir anguille sous roche. L'intention inavouée de l'État d'embellir son image n'est jamais très loin, ce qui conduira à l'adoption de règles qui sembleront généreuses, mais qui ne toucheront qu'une poignée d'individus.

C'est notamment le cas lorsque l'État annoncera que des suppléments seront versés à des « groupes ciblés » tels que les jeunes expulsés de leur famille, les victimes d'abus et les sinistrés. Le public pensera que l'État fait preuve de compassion, mais le nombre réel de bénéficiaires est habituellement très faible par rapport à l'ensemble des personnes dont les limitations sont invisibles et qui souffrent en silence.

Un autre exemple est l'aide financière aux aidants. En assortissant la règle d'une quinzaine de critères qui en

limitent l'accès, l'État tue la poule dans l'œuf, car en fin de compte, seule une minorité en profitera.

L'État aura toujours la gâchette rapide quand viendra le temps de terminer l'assistance. Fermer un dossier lorsqu'un bénéficiaire déménage dans une autre région, par exemple, entraînera une interruption des revenus et créera une situation de crise. Ici encore, les conséquences ne seront pas prises en compte, et la détresse sera vue comme un incident mineur.

Un homme occupait un modeste logement avec sa fille. Il était en fauteuil roulant. Il avait été amputé d'une jambe et risquait de perdre l'autre. L'État le menaça de fermer son dossier parce que sa fille touchait des prestations de chômage. Cette menace devint pour lui une source de stress intense, car l'aide sociale était son unique revenu. L'État lui laissa entendre qu'il serait mieux dans un établissement résidentiel. Or, il aurait fallu que l'État tienne compte de son désir de rester autonome, comme le veut la règle qui encourage le maintien à domicile. Ainsi, parfois, il y a loin de la coupe aux lèvres. Sur papier, une règle semblera convenable, mais au moment de sa mise en application, elle s'avérera déficiente.

Clore le dossier à la naissance d'un enfant et obliger les parents à formuler une nouvelle demande d'assistance pour le rouvrir afin d'ajouter un autre membre à la cellule familiale est une autre règle qui crée du stress et de l'angoisse. Une telle règle sera logique pour un bureaucrate, non pour les gens ordinaires qui la considéreront inhumaine et déraisonnable. Il serait tellement plus facile pour l'État

d'ajuster le dossier lorsqu'il recevra l'appel des parents lui annonçant la naissance d'un enfant.

La fermeture précipitée des dossiers d'assistance sans préavis est une règle brutale pour ceux qui bénéficient de soins en santé mentale. Elle peut même mener à leur hospitalisation dans certains cas. Cela démontre à quel point il peut être néfaste d'adopter une règle sans tenir compte des conséquences.

Enfin, l'acharnement à suspendre l'assistance en attendant plus d'information ou parce qu'une personne n'a pas signalé un changement avant la date butoir cause un désarroi chez les personnes vulnérables et désorganisées. L'État leur demandera de prendre une plus grande responsabilité que ne leur permet leur capacité.

Prétendre que ces règles sont adoptées à la demande de la population est une pure distorsion intellectuelle. Ce sera la goutte qui fait déborder le vase, un peu comme un suspect qui demanderait à la police de le menotter pour sa propre sécurité.

La répression

Le rôle de l'État est d'assurer le bien-être de tous les citoyens et les règles devraient être adaptées à leurs besoins, mais hélas ! Les plus démunis doivent surmonter de nombreux obstacles pour obtenir l'aide nécessaire.

Une règle pourra sembler juste à première vue, mais imposer un fardeau indu aux plus faibles parce qu'elle leur

en demande trop. La plupart des gens ne seront pas choqués lorsque l'État dira qu'il retient les montants non réclamés, mais cette règle nuira aux pauvres, en particulier les moins instruits. Elle les privera d'un bénéfice qui leur permettrait de vivre un peu mieux. C'est comme si l'État garnissait sa bourse en profitant de leur ignorance.

Les bénéficiaires de l'aide sociale sont souvent victimes de délation de la part d'individus mal intentionnés. La dénonciation a pour effet de miner la confiance ; les gens se mettent à soupçonner que des voisins malveillants les surveillent avec des yeux de pie et leur veulent du mal. Des enquêteurs peu scrupuleux s'ingéreront ensuite sans mandat dans la vie privée des gens, ce qui conduira en certains cas à des abus de pouvoir.

Bien qu'il soit nécessaire de veiller au bon fonctionnement du système d'aide sociale, on ne pourrait concevoir une société libre et ouverte pour les uns, et un État policier pour les autres, où la délation et les enquêtes clandestines auraient droit de cité.

Sans s'en rendre compte, l'État s'engagera sur la pente glissante de la surveillance policière. Un enquêteur menaçait une veuve, qui vivait avec son fils, de lui retirer son assistance s'il ramenait son amie à la maison. L'enquêteur posa de nombreuses questions sur la vie intime de son fils pour tenter de prouver que les règles étaient enfreintes. Elle tremblait comme une feuille, ne sachant ce qui en ressortirait. Un peu plus et l'enquêteur aurait installé un système d'écoute et de surveillance électronique pour la prendre en défaut.

Partager son logement

Aucune règle n'aura fait couler plus d'encre que celle qui punit les personnes vivant sous le même toit. Lorsque deux personnes décident de partager un logement, voire simplement une boîte postale, pour économiser de l'argent, l'État y voit une collusion et met fin à leur assistance. Il n'accepte pas, au départ, le concept de colocataires. Il part du principe qu'il existe une entente concernant le partage des revenus et des dépenses, et que chacun est responsable de soutenir l'autre financièrement, même si ce n'est pas le cas.

Or, l'État leur tend un piège subtil : s'ils refusent de dévoiler leurs revenus, il met fin à leur assistance, mais s'ils acquiescent, ils reconnaissent implicitement qu'il existe entre eux un partage de revenus. L'État s'empressera alors de désigner l'un des deux comme « chef d'unité », et l'autre, comme « personne à charge ». Comme mesure d'infantilisation, on ne peut trouver mieux.

Cette règle, qui consiste à fusionner les dossiers, aura pour effet, on le devine, de décourager l'entraide, le partage et la solidarité, et de fragiliser le système de soutien naturel. De plus, elle constituera une atteinte au droit à la fréquentation. Il y a tout lieu de croire qu'une telle règle est illégale dans le cas où l'un des colocataires n'a jamais fait une demande formelle d'assistance en son nom.

L'État met également fin à l'assistance lorsque deux locataires distincts partagent le même compteur électrique. Leurs dossiers seront fusionnés en un seul et l'assistance, au total, sera réduite, ce qui appauvrira les deux. La structure

de l'immeuble peut expliquer pourquoi un seul compteur a été installé, ou encore l'un des locataires ne peut avoir un compteur à son nom.

Punir quelqu'un parce qu'il partage son logement dépasse l'entendement. Cette règle est particulièrement blessante lorsque des adultes vivent avec leurs parents pour diverses raisons. L'État suppose que les parents soutiennent leur enfant, mais très souvent, ce sont eux qui vivent à ses crochets.

Dans certains cas, le fils ou la fille adulte travaille, mais vit avec ses parents parce que son revenu d'emploi est trop faible. L'État l'incite à quitter le domicile parental ou l'oblige à verser une pension à ses parents, ce qui n'est pas souhaitable, car l'enfant s'occupe souvent de ses parents vieillissants sans leur verser de pension, et cet échange de services est profitable aux deux.

Le fait d'ajouter la fille ou le fils adulte au dossier des parents, plutôt que d'en faire une unité distincte, a pour effet de l'infantiliser et de le traiter comme une personne à charge. Lorsque l'État découvre qu'un adulte est retourné vivre chez ses parents, il procède à ce qu'il appelle une « restructuration de l'unité », obligeant les parents à présenter une nouvelle demande d'assistance, alors qu'il suffirait d'ajuster le montant admissible. Fermer, puis rouvrir un dossier, implique des frais de déplacement pour se rendre au bureau et occasionne beaucoup de tracas afin d'obtenir un rendez-vous.

Par souci d'équité, l'État devrait traiter les filles et les fils

adultes comme des individus à part entière, vérifier leurs revenus, s'ils travaillent, et voir si vivre avec leurs parents représente pour eux un avantage financier. L'État devrait également scruter les besoins en aide à domicile et en soins de santé, car ce type de dépenses peut grever lourdement le budget des parents.

Atteinte à la vie privée

Les assistés sociaux n'ont pratiquement pas de vie privée. Une pratique courante consiste à les amener à signer des consentements sous la contrainte. L'État les oblige parfois aussi à dévoiler le nom et la profession des autres membres de leur famille et exige une copie de leur déclaration de revenus. S'ils ne fournissent pas ces informations, il refusera de les assister.

Or, s'immiscer sans aucune retenue dans la vie des gens devrait être interdit. Pourquoi certaines pratiques, qui ne sont pas généralement acceptées, comme la surveillance des allées et venues d'une personne, très tôt le matin ou tard le soir, devraient-elles être considérées normales pour les assistés sociaux ? C'est comme si ces personnes n'avaient aucun droit à la vie privée.

Il est parfaitement légitime de réviser un dossier lorsque de nouveaux faits sont découverts, mais l'ingérence doit être minimale lorsqu'il s'agit de contrôler, et maximale lorsqu'il s'agit de protéger. Elle n'est certainement pas minimale lorsque le contrôle est étendu au point où l'État s'immisce dans les affaires des proches qui ne réclament aucune assistance.

Certains n'hésitent pas à raconter leur histoire autant de fois qu'il le faut, mais ce n'est pas le cas de ceux qui ont des difficultés à s'exprimer. Les obliger à révéler leur situation à la préposée à l'accueil, puis lors des rendez-vous, et enfin aux divers intervenants qui voient à leur dossier, représente pour eux un grand effort. Ils sont toujours sur leurs gardes, car ils savent que la moindre contradiction dans leur récit peut se retourner contre eux et se solder par un refus d'assistance. Oublier un détail ou retirer ce qu'on a dit n'est pas un droit pour les assistés sociaux et peut devenir une cause d'inadmissibilité.

Poussés vers la porte

L'État a plusieurs tours dans son sac lorsqu'il n'a pas envie d'assister une personne. Par exemple, l'une de ses règles consiste à pousser poliment les gens vers la sortie. Il invoque que « ses services sont volontaires », en insinuant par là qu'il évite le paternalisme. Or, les plus vulnérables sont souvent les plus silencieux et les moins susceptibles de solliciter les services dont ils ont besoin. Il faut donc aller à leur rencontre et les convaincre de poursuivre leurs démarches, en plus de les accompagner et les représenter quand ils ont besoin d'aide.

Le non-recours aux services nécessaires est un phénomène préoccupant. Certains sont dans le besoin, mais ne réclament aucune aide parce que la tâche leur semble trop lourde, parce qu'ils ont eu de mauvaises expériences ou qu'ils ne font pas confiance aux agents. Or, ces individus sont parmi ceux qui ont le plus besoin d'aide et l'État devrait leur tendre la main, même s'ils se montrent

désintéressés, car ils pourraient en profiter.

Par ailleurs, l'État prétendra qu'il doit consulter un avocat avant de donner accès à un dossier personnel. Un tel refus impose une lourde procédure, allonge les délais et, à la longue, décourage jusqu'aux plus téméraires. Certains, de guerre lasse, s'essoufflent et abandonnent lorsqu'ils découvrent les obstacles auxquels ils sont confrontés.

Pendant ce temps, le désengagement et le danger d'en arriver à cette impression où l'on n'a plus rien à perdre s'accroissent. Et puis, les services, n'étant pas utilisés autant qu'ils le devraient, risquent de le devenir moins encore, et éventuellement de disparaître.

Serrer la vis

Le législateur n'a jamais eu l'intention de limiter les secours publics aux seuls cas de négligence ou d'abus, ou aux situations mettant en péril la vie ou la sécurité. Pourtant, l'État a adopté un jour une règle selon laquelle l'assistance médicale ne pouvait être fournie que si la personne était mourante. Quand il en arrive à ce point, il fait fi de son obligation d'assister les personnes dans le besoin, tel que prévu par la loi.

Quand une règle est trop stricte et limite l'aide aux « urgences extrêmement graves et aux situations d'abus », elle a pour effet de laisser les gens pour compte. Elle incite ceux qui sont dans le besoin et qui doivent, par exemple, faire réparer leur système d'eau contaminé, à invoquer la présence d'un danger pour la santé ou la sécurité pour

obtenir de l'aide, sachant que celle-ci, autrement, leur sera refusée.

Certaines règles seraient ridicules si elles n'étaient pas tragiques : par exemple, accorder l'accès aux soins dentaires à ceux qui cherchent un emploi afin qu'ils puissent améliorer leur apparence, mais n'autoriser que des extractions pour les autres. C'est là une règle odieuse. Elle établit des niveaux de service inégaux sur la base de la condition sociale. Lier ainsi l'apparence personnelle au retour au travail suggère que l'image de soi n'est pertinente que pour les personnes qui cherchent un emploi. Il est difficile de comprendre comment une telle règle, fondée sur la ségrégation et le favoritisme, a pu voir le jour, compte tenu du préjudice qu'elle fait subir aux gens qui sont incapables de travailler.

Plus inadmissible encore — et c'est le comble de la parcimonie — est cette règle qui classe par ordre de priorité ceux qui ont faim et qui ont froid, en accordant plus de points à ceux qui ne mangent que deux repas par jour ou qui, l'hiver, ne chauffent qu'une seule pièce.

La manipulation

Puisque les règles sont conçues principalement en fonction des ordinateurs, et non d'après les besoins des individus, elles sont froides, impersonnelles, et laissent peu de place aux nuances. Le musicien Frank Zappa avait raison de dire qu'un ordinateur ne peut toucher les émotions, qu'il donne un compte exact, mais qu'il ne fait pas vibrer.

La malveillance ne prend jamais la forme d'un matraquage, car la main de fer est toujours enveloppée dans un gant de velours. Le public ne se choque jamais quand il apprend qu'une nouvelle équipe d'enquêteurs est embauchée, car il concevra qu'il est grand temps de mettre fin aux excès. Il est beaucoup plus soucieux, en fait, des abus commis par les personnes assistées que par les exactions des enquêteurs.

Permettre aux enquêteurs d'interroger les voisins sur les allées et venues d'une personne crée un climat qui engendre la méfiance, la suspicion, l'hostilité, le désir de vengeance et parfois la paranoïa. Quand l'État laisse le soin aux enquêteurs de fixer les limites de leur pouvoir, il n'y a plus de bornes. Il leur donne plus de pouvoir que la police qui, elle, doit obtenir des mandats avant de pénétrer et de fouiller le domicile d'un individu, de perquisitionner des documents et de faire signer des déclarations.

Lorsqu'un enquêteur se présente chez quelqu'un sous prétexte qu'il ne s'agit que d'un simple contrôle sans conséquence, il dira sur un ton enjôleur : « Dites-moi, entre vous et moi, comment arrivez-vous à arrondir les fins de mois avec si peu ? Quelqu'un doit bien vous aider à joindre les deux bouts, non ? » Si l'individu est honnête et répond oui, il est cuit. L'enquêteur lui dira en ricanant : « Vous venez d'admettre que vous avez triché en vous abstenant de déclarer ce revenu. » C'est le coup de râteau en plein visage.

L'extorsion de renseignements basée sur des questions empoisonnées devrait être bannie, puisque la méthode

employée est contraire à la morale. « Folle est la brebis qui au loup se confesse », dit le proverbe, mais peut-on blâmer une personne de vouloir tout révéler lorsqu'elle se voit acculée au mur ?

Parfois les enquêteurs s'y prennent d'une autre manière. Ils tentent d'amadouer les gens en leur suggérant que s'ils ne coopèrent pas, l'assistance pourrait leur être retirée. Cette stratégie fonctionne, mais elle s'appuie sur la peur, en plus de constituer un flagrant abus de pouvoir. Comme nous le savons, une déclaration faite en réponse à une menace est invalide, parce qu'elle n'est pas digne de foi.

En outre, les enquêteurs ne sont pas tenus de révéler leur identité lorsqu'ils traitent avec les citoyens. La règle du serpent caché dans l'herbe les protège contre toute remise en cause. L'État affirme que ses enquêtes doivent rester secrètes, car la divulgation de renseignements risque de « porter atteinte à l'intégrité du processus ». Bien sûr, le secret est nécessaire dans le cas d'enquêtes criminelles, mais il est permis de douter qu'il le soit dans l'application de règles administratives.

L'une des règles autorise les agents de l'État à envoyer des lettres anonymes aux personnes faisant l'objet d'une enquête. Ces lettres, dont la signature est illisible, et celles qui sont signées laconiquement « équipe de recouvrement » ne permettent pas de connaître l'identité de l'auteur. Comment s'en prendre, par la suite, à ces interlocuteurs fantômes qui manquent de transparence et qui échappent à la règle de l'identité publique ?

La faible capacité

Soupçonner les inactifs de feindre et douter de leur sincérité a quelque chose d'immoral. Cela consiste ni plus ni moins à les accuser de mauvaise foi et à faire d'eux des indésirables.

Un homme se plaignait de ne pouvoir travailler à cause d'un mal de dos, mais quelqu'un l'a vu un jour agiter une pancarte lors d'une manifestation. L'État a conclu que ses douleurs au dos n'étaient qu'un faux prétexte pour refuser de travailler, puisqu'il était capable de manifester. Cet amalgame était hasardeux, car participer à une manifestation ne requiert pas le même effort qu'aller travailler.

Ceux qui ont de sérieuses limites parce qu'ils n'ont pas la capacité physique ou psychologique de travailler trouvent rarement une place sur le marché du travail. Un grand nombre ont des problèmes de santé mentale et prennent beaucoup de médicaments. En allant travailler, ils risqueraient d'aggraver leur état. Même si l'État leur veut du bien, exercer sur eux une contrainte excessive finit par leur causer du tort.

Le manque de scolarité est un autre handicap qui fera en sorte que l'individu a de la peine à comprendre ou à se faire entendre. Il pourrait fort bien paniquer lorsqu'il reçoit une lettre qui lui dit : « Le ministère vous a octroyé... » parce qu'il ne connaît pas le sens du mot « octroyé » et croire qu'on veut lui extorquer de l'argent. Ou encore, s'il est écrit : « Nous vous informons que le ministère s'est ravisé en votre faveur », il pourrait penser que ce n'est pas une bonne nouvelle pour lui, et il s'empressera de se faire

expliquer le contenu de la lettre en invoquant le fameux « J'sais pas lire ».

Les moins scolarisés baignent dans une ambiance d'insécurité, craignant toujours de ne pas se faire comprendre et de perdre leurs bénéfices. Souvent, lorsqu'ils ouvrent la bouche, ils bafouillent, comme ce type qui écorche la langue et qui dit qu'il s'est fait mal au caucus en tombant. Il faut décoder leur langage pour saisir ce qu'ils sous-entendent parce qu'ils s'expriment difficilement. Certains utiliseront les termes « employeur » et « employé » de manière interchangeable, sans se soucier le moins du monde du sens des mots.

Le non verbal en dit souvent plus long que ce qui est dit, d'où l'importance d'interagir en personne avec les moins scolarisés plutôt qu'au téléphone. Si on leur demande leur adresse, par exemple, ils décriront, avec beaucoup de candeur, l'endroit où ils habitent, comme la couleur de la maison, le type de voiture dans la cour, les arbres qui ornent la propriété, mais ils ne penseront jamais à donner leur adresse civique. Si on leur demande comment ils s'appellent, ils répondront : « Tu verras bien, j'ai une auto rouge. »

L'expression « T'auras pas de misère à me manquer », qui est difficile à disséquer, est un autre exemple de la pauvreté du langage. L'individu veut assurer l'autre qu'il pourra le trouver sans difficulté.

Que dire maintenant de cette femme exaspérée qui n'avait pas réussi, après maintes tentatives, à obtenir par ses

pauvres moyens l'aide qu'elle voulait, et qui s'est exclamée :
« J'ai braillé, mais ç'a rien donné. »

Les raccourcis dans leur mode d'expression conduisent souvent à des malentendus. Lorsque l'un d'eux dit : « Un numéro de téléphone m'a appelé », il veut dire par là qu'on l'a appelé et qu'on lui a laissé un numéro de téléphone où il pourra rappeler. S'il dit « Je suis payé tous les trimestres, trois fois par an », il est de bonne foi et ne saisit pas la contradiction, mais l'État pourra ensuite l'accuser d'avoir fait une fausse déclaration.

Une autre affirmation est équivoque, teintée de cynisme et témoigne de l'incapacité à s'en sortir : « Soit que je me trouve un emploi payant ou que j'essaie de me faire déclarer totalement invalide. »

Certaines règles dissuadent la scolarisation plutôt que de l'encourager. Refuser à un enfant l'accès à l'école parce qu'il n'a pas les moyens de payer les frais d'inscription est une règle qui manque de discernement et risque de créer un futur analphabète. De nombreux problèmes d'adaptation scolaire chez ceux qu'on désigne les « multipoqués » et dont le cheminement scolaire est particulièrement difficile peuvent être résolus, sinon amoindris, grâce à l'intervention familiale.

L'insensibilité

Il est facile de concevoir, de bonne foi, des systèmes destinés au *bas peuple*, lorsqu'on s'enferme dans sa tour d'ivoire, un lieu imperméable aux réalités de la vie quotidienne des citoyens. Ce n'est que lorsqu'on met la

main à la pâte que l'on ressent le besoin d'abaisser les exigences au niveau des capacités des plus faibles. Le proverbe latin « Loin des yeux, loin du cœur » prend ici tout son sens.

Un bon exemple est la règle voulant que les citoyens à faible revenu doivent faire des appels interurbains pour accéder aux services publics. L'État a expliqué que les frais d'interurbain étaient réduits au minimum grâce à son système de retour d'appels. Il a fallu mener bien des démarches pour le convaincre de faire marche arrière et d'installer des lignes qui donnent accès gratuitement aux services publics. Comme il se produit souvent, tous tiennent pour acquis que cet avantage a été accordé gracieusement par l'État, sans que personne n'ait eu à le réclamer, mais ce n'est pas le cas.

Il existe plusieurs façons d'attirer l'attention sur les règles qui apparaissent dans le manuel de politiques. Utiliser une bombe qui explose comme pictogramme est un geste disgracieux qui démontre un manque de sensibilité à l'égard de la nature des services publics.

Certaines exigences sont carrément déraisonnables. On oblige, par exemple, les personnes assistées à payer des frais bancaires pour encaisser un maigre chèque d'assistance, ou encore à emprunter de l'argent de leurs proches pour couvrir les frais d'un déplacement au cabinet du médecin. Ces règles ne font qu'appauvrir les proches, lorsqu'ils sont également démunis.

Exiger de ceux à qui fut accordé du bois de chauffage, et

dont la maison a ensuite été incendiée, de retourner le bois inutilisé après l'incendie en disant qu'ils n'en ont plus besoin, est une règle odieuse et choquante par son caractère insensible et inhumain. L'application aveugle d'une règle peut parfois mener à un résultat absurde et injuste qui ne va pas dans le sens de ce que voulait le législateur. L'agent devrait alors y déroger lorsqu'il peut démontrer que des circonstances exceptionnelles le justifient.

Une autre règle qui choquera est celle où l'État conseille au couple de réclamer une « séparation sur papier » lorsque l'un d'eux est placé dans un établissement résidentiel, de façon à pouvoir verser plus d'argent à celui qui est resté à la maison, sachant que deux célibataires reçoivent davantage qu'un couple. Cette règle paraîtra logique financièrement, mais elle sera blessante pour les couples âgés qui n'ont jamais pensé un seul instant à se séparer.

Un moyen de dissuader le recours à l'assistance consiste à obliger les assistés sociaux à se présenter au bureau afin de parler de leur « plan de carrière », une démarche inutile et superflue pour ceux qui ont peu de capacité physique ou psychologique.

Une règle sordide consiste à installer des cabines téléphoniques dans les salles d'attente pour éviter le contact direct avec les gens. Une telle situation est révoltante : la personne en quête d'assistance est assise d'un côté du mur, tandis que l'agent est de l'autre, sans que les deux puissent se voir directement. Voilà un système impersonnel et mécanique qui limite la communication.

Une femme qui s'était rendue dans un bureau d'aide sociale s'est vu dire qu'elle devait rentrer chez elle et prendre rendez-vous par téléphone. Elle est sortie, et dans le stationnement, elle a utilisé le téléphone portable de son chauffeur. On lui a donné rendez-vous immédiatement et elle est retournée au bureau une minute plus tard. Cette fois, elle a pu parler à un fonctionnaire.

En réclamant des constats médicaux à tort et à travers, l'État sait pertinemment que plusieurs n'y donneront pas suite en raison des démarches onéreuses que cela suppose. Parfois, une demande de preuves est justifiée, mais elle est exigée à répétition, alors que l'état de santé de la personne demeure inchangé, comme dans le cas d'une personne diabétique dont l'État a déjà en main la confirmation de sa maladie.

L'État peut parfois prendre des mesures ayant pour effet de créer une injustice qu'il faudra ensuite corriger. Les nombreuses règles — plus d'un millier — constituent une menace pour ceux qui craignent que tôt ou tard une infraction à une règle ne soit détectée et que leur assistance prenne fin.

Si l'aide versée ne suffit pas à combler leurs besoins essentiels, les gens peuvent être enclins à mentir pour assurer leur survie, car lorsqu'une personne est en danger, la nécessité fait loi. Une mère peut être excusée d'avoir menti s'il est établi qu'elle voulait nourrir son enfant qui risquait de mourir de faim. Dans un tel cas, mentir est le salut de l'enfant, et ne pas le faire aurait des conséquences bien plus graves.

Le mépris

Les citoyens ne sont pas toujours traités par l'État avec considération. Celui-ci tient entre ses mains le sort de milliers d'entre eux, et leur faire savoir que c'est lui qui a la tête du bâton les affaiblit. Dans certains cas, il adopte une attitude désobligeante à leur égard.

Les citoyens assistés ne s'attendent pas toujours d'obtenir un « oui » lorsqu'ils lui demandent de l'aide. Ce qu'ils souhaitent, par contre, ce sont des explications empreintes d'empathie, sans sarcasme ni accusations, quand on leur refuse l'aide demandée.

L'État agit souvent avec dureté, malveillance et antipathie envers ceux qui reçoivent de l'aide. Il leur suggérera, par exemple, d'aller vivre ailleurs s'ils ne sont pas satisfaits des services qu'ils reçoivent, et il leur proposera même de payer leur billet de train — aller simple — vers une autre province.

Certaines déclarations des dirigeants politiques sont déshonorantes, offensantes et insultantes. Ralph Klein, premier ministre de l'Alberta, a dit un jour que les habitants des Maritimes étaient des parasites qui volaient les riches et qui se profitaient du chômage pour éviter de travailler.

Frank McKenna, premier ministre du Nouveau-Brunswick, croyait dur comme fer qu'il fallait forcer les gens à effectuer des travaux communautaires en échange de prestations, cela, pour leur donner le goût du travail et briser la culture de dépendance.

Mike Harris, premier ministre de l'Ontario, était persuadé que si l'État assumait une plus grande responsabilité sur le plan social, cela aurait pour effet de restreindre la liberté des citoyens.

Au Nouveau-Brunswick, des personnalités publiques ont tenu des propos diffamatoires et infondés envers les citoyens du nord de la province, affirmant qu'ils ont l'habitude d'utiliser la violence pour régler les différends, et qu'ils ont un passé d'agitation sociale.

Ces détracteurs ne se sont jamais excusés, regrettant seulement du bout des lèvres que certains se soient sentis blessés, sans exprimer de remords pour avoir tenu un tel discours. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, leurs commentaires n'ont provoqué aucune onde de choc de la part du grand public, comme s'il fallait passer l'éponge sans mot dire.

Ceux qui ont goûté aux largesses de la vie font souvent preuve de malveillance à l'égard des moins nantis. Ils utilisent des qualificatifs stigmatisants, désignant, par exemple, les travailleurs saisonniers d'« usagers fréquents de l'assurance-emploi », un terme loin d'être bienveillant. Comme le disait Christian Bovee, la gentillesse est un langage que les muets savent parler et que les sourds savent entendre.

Les embuscades

Une règle peut paraître raisonnable à première vue, mais être mesquine au fond en raison des critères d'exclusion qui

lui sont rattachés.

C'est le cas, notamment, d'une règle permettant à un citoyen d'héberger un pensionnaire, sans que cela ne réduise son assistance. En limitant la règle aux tenanciers de maisons de chambres et en exigeant que chaque pensionnaire ait sa propre chambre, l'État exclut par le fait même les personnes ayant un faible revenu, un espace de vie limité et dont les pièces ne sont séparées que par un simple rideau. Les critères d'exclusion font en sorte que ces personnes sont privées d'un avantage qui pourrait leur procurer un revenu supplémentaire.

L'État est mesquin lorsqu'il demande à un citoyen assisté de lui indiquer combien il est prêt à payer sur sa dette. La question suppose l'existence d'une dette, et si le citoyen a le malheur d'indiquer un montant, sa réponse pourra jouer contre lui. Il arrive aussi que l'État rechigne à verser de l'assistance en expliquant que la demande « n'était pas officielle ».

Des pièges sont souvent tendus, tel que forcer une personne à dévoiler de quelle manière elle dépense l'aide qu'elle reçoit, pour ensuite l'accuser de percevoir des revenus non déclarés et lui reprocher de vivre au-dessus de ses moyens, ce qui conduira à la fermeture de son dossier.

Exiger d'une mère séparée qui veut obtenir de l'aide de refaire une demande d'aide avec son prétendu ex-conjoint, est un autre piège insidieux. Elle est obligée d'admettre, malgré elle, l'existence d'une relation qui n'en est pas vraiment une, puis de rembourser un trop-perçu qui n'en est

pas réellement un. Cette règle est abjecte parce qu'elle oblige une personne à se condamner.

Une stratégie couramment utilisée consiste à verser une aide qui ne répond pas suffisamment aux besoins de base. Les gens doivent alors emprunter pour combler le manque à gagner. L'État réduit ensuite leur assistance en prétendant que l'emprunt est un gain non déclaré. Ce procédé est déloyal, puisque l'argent emprunté devra être remboursé, ce qui ne constitue pas un gain pour la personne. Ainsi, un emprunt ne devrait jamais être considéré comme un revenu aux fins de l'aide sociale.

Le même principe s'applique aux déductions fiscales. L'État les considère comme une source de revenus pour les personnes à faible revenu, car, dit-il, cet argent leur sera remboursé après leur déclaration de revenus. À proprement parler, il ne s'agit pas d'un gain, puisque l'argent est hypothétiquement recevable, mais pas encore perçu.

Une règle plus révoltante encore : refuser d'aider quelqu'un parce qu'il n'a pas de domicile fixe alors qu'il ne peut pas s'en trouver un sans toucher une aide financière. Le citoyen est pour tout dire coincé dans un cul-de-sac administratif dont il ne peut s'échapper. Cette règle injuste, basée sur un cercle vicieux, peut se résumer comme suit : « Pas d'adresse, pas d'assistance ; pas d'assistance, pas d'adresse ». Elle est pernicieuse, car elle oblige l'individu à fournir des reçus fictifs pour avoir droit à l'aide sociale, et si l'État découvre son stratagème, il est alors exclu de l'assistance. Comble de malheur, s'il réussit à fournir une preuve de résidence, l'État met fin à son assistance si ses

frais de logement sont supérieurs à la prestation octroyée.

En examinant ce genre de règle, on se rend bien compte qu'il n'existe aucune issue. Obtenir de l'assistance pour se procurer un toit devient impossible. L'individu est donc condamné à dormir à la belle étoile, sans feu ni lieu.

La manipulation des faits porte atteinte au principe d'intégrité. Une pratique courante consiste à truquer les statistiques à des fins politiques. Par exemple, en qualifiant les assistés sociaux de « demandeurs d'emploi », le nombre de prestataires diminue artificiellement, et l'État peut fanfaronner que la santé économique de la province se porte mieux.

Dans une déclaration à l'ONU datant de 2004, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a volontairement sous-estimé le nombre de pauvres dans la province en ne rapportant que le nombre de dossiers, et non d'individus. Cette demi-vérité faussait la réalité, sans qu'on puisse crier à la désinformation.

La manipulation, l'intimidation et la distorsion sont contraires à l'honnêteté intellectuelle et ces pratiques tordues devraient être totalement interdites au sein de l'appareil public.

L'exigence de consentements

Parfois, la répression procède de manière subtile et revêt presque un air vertueux. Un bon exemple est l'absence de consentements à la divulgation, un moyen qui sert souvent de prétexte commode pour empêcher l'accès aux services.

Un moyen couramment utilisé consiste à réclamer plusieurs consentements avant de fournir les renseignements personnels au dossier. Plutôt que de se limiter à un consentement général, l'État exige que chaque demande fasse l'objet d'un consentement spécifique, ce qui alourdit le processus. L'État exigera parfois même deux consentements, au lieu d'un. Il se justifiera en disant qu'il tente d'assurer doublement la validité des documents fournis, mais cet excès de prudence se fait sur le dos des requérants.

Ignorer les consentements implicites est une façon astucieuse de refuser des services. Par exemple, on demandera à celui qui se présente accompagné d'un représentant de signer un consentement qui autorisera son représentant à être présent. Une telle demande est insensée, car il est évident que la personne assistée donne tacitement son accord en invitant l'autre à l'accompagner. Ou bien encore, on demandera à la personne de s'autoriser elle-même à recevoir les renseignements qui la concernent.

Ceux qui ont des déficits cognitifs ou qui sont lourdement handicapés ne sont certainement pas en état de signer des consentements qui donnent à l'État la permission de communiquer avec d'autres. L'État invoque la protection de la vie privée : il devrait plutôt assouplir ses exigences en un tel cas par souci de sens commun.

L'accès à l'information est parfois refusé par l'État qui dira devoir recourir à des consultants afin de déterminer s'il peut fournir les renseignements demandés. En imposant une pareille exigence, la demande demeure à l'état latent. La

procédure deviendra en quelque sorte un refus de service.

Le pouvoir du secret

L'État semble croire qu'il est dans son intérêt de restreindre l'accès à l'information personnelle. Or, ses rapports sont remplis de jugements de valeur qui qualifient les individus de « désengagés », de « dépendants », de « démotivés », de « manipulateurs » et de « revendicateurs ». Remettre aux gens une copie de ces rapports pourrait le mettre sur la défensive, car il aurait à s'expliquer. L'accès à l'information personnelle est pourtant un droit reconnu. Il ne peut s'y opposer, mais il peut facilement créer des obstacles.

Curieusement, il n'hésitera pas à échanger des renseignements personnels au sujet des assistés sociaux avec leurs anciens employeurs, les établissements financiers et les agences de recouvrement. Il le fait supposément avec le consentement des personnes concernées, mais ces dernières ne donnent leur accord qu'avec une épée de Damoclès sur la tête, car elles ont besoin d'assistance. Comme le consentement n'est pas donné de plein gré, il serait douteux qu'il soit admissible en preuve devant les tribunaux.

D'autre part, si l'État était réellement transparent, il accorderait un libre accès aux renseignements personnels, de sorte que les citoyens puissent en vérifier l'exactitude. Dans un cas, par exemple, un homme avait dit qu'il s'était « fermé la boîte » et l'agent avait compris qu'il voulait s'enfermer dans une boîte. Cette expression populaire, généralement anodine, a vite pris l'allure d'un délire paranoïaque et a suivi l'individu durant des années,

puisqu'elle était inscrite dans son dossier.

Parfois, les citoyens sont repoussés lorsqu'ils demandent à voir leur dossier. L'État les oblige à expliquer l'usage qu'ils veulent en faire avant de le leur remettre.

Trois autres tactiques sont souvent utilisées : exiger la signature d'un témoin — alors qu'il n'y a généralement personne pour témoigner dans les zones rurales —, prétendre que le dossier a été envoyé aux archives et qu'il faudra du temps pour le récupérer, ou exiger que la demande d'accès soit formulée par écrit, même lorsque l'individu ne sait ni lire ni écrire.

En principe, la confidentialité est une excellente règle, tant qu'elle ne sert pas d'excuse à l'État pour justifier son inaction. En réalité, elle est l'arme la plus puissante dont il dispose et il est surprenant de constater comment un principe, qui vise à protéger la vie privée, va à l'encontre de l'intérêt des individus. L'État n'aura qu'à dire que les renseignements demandés sont *protégés*, et l'affaire sera close. Même lorsque les citoyens rappellent qu'il s'agit de leurs propres renseignements ou d'une information qui relève du domaine public, l'État trouvera un moyen de la leur refuser.

Pour refuser de divulguer des renseignements personnels, l'État ira jusqu'à prétendre que fournir l'information pourrait nuire à la vie privée des auteurs. Même lorsque le renseignement réclamé est d'ordre général, comme la demande d'un formulaire vierge, il s'y oppose, arguant que la loi en interdit la divulgation. Il se cachera ainsi derrière

un faux prétexte. Il ira jusqu'à imposer des frais de service pour rendre plus difficile l'accès à l'information.

Par contre, il obligera ceux qui demandent une assistance à tout lui révéler à leur sujet avant de consentir une aide. C'est comme s'ils devaient se confesser avant de recevoir l'absolution. C'est un bon moyen de priver les demandeurs de prestations. À force de scruter, il finira par trouver des lacunes à certaines obligations et refusera de leur verser une assistance.

Revenons aux parents qui ont une fille ou un fils adulte à leur charge. C'est là où la difficulté d'accès à l'information est la plus criante. L'État dira parfois aux parents « de se mêler de leurs affaires », car ils ne sont pas les clients comme tels. Ils ne peuvent même pas obtenir des informations générales ou discuter avec les autorités de quelque problème que ce soit relativement à leur enfant.

L'État justifiera son refus en disant que les filles et les fils adultes handicapés doivent eux-mêmes adresser leur demande de services, à moins que leurs parents aient une procuration, ce qui n'est généralement pas le cas. De plus, cette règle empêche les travailleurs sociaux de traiter la famille comme un tout.

Comme nous l'avons vu, imposer des restrictions à l'accès aux renseignements personnels peut devenir une arme efficace entre les mains des pouvoirs publics. La société n'a pas encore trouvé le juste milieu entre la discrétion respectueuse et le droit absolu au secret.

La malveillance

Il est moralement injustifiable de cibler les personnes inaptes au travail et de maintenir l'aide qui leur est accordée sous le minimum vital afin de les inciter à travailler.

Les règles qui prévoient une assistance trop parcimonieuse soulèvent en effet un problème moral, car elles violent le droit à l'alimentation. La loi devrait prévoir, au nom de l'équité et de la sécurité, que l'État puisse verser des prestations à titre gracieux.

Soyons clairs sur la question du retour au travail : bien sûr, personne ne s'y opposera, mais selon l'ordre de priorité, il faudrait nourrir les gens d'abord, puis les encourager à réintégrer le marché du travail, s'ils en ont la capacité, non les affamer pour les inciter à trouver un emploi.

Encourager les personnes en détresse à faire elles-mêmes une demande de service est une approche résiduelle qui n'attend qu'une crise se produise. Ainsi, la responsabilité de réclamer de l'aide reposera sur les épaules de la personne vulnérable plutôt que de lui tendre la main.

Le contact personnel est essentiel, surtout pour les gens peu instruits qui ont des besoins multiples. « Télétraiter » les problèmes sociaux n'est pas une méthode d'intervention qui puisse leur convenir. Elle suppose qu'ils peuvent s'offrir un ordinateur et un abonnement Internet, ce qui est loin d'être le cas pour de nombreux citoyens. Il sera plus facile de les atteindre par les visites à domicile, les rencontres en face à face et des interventions auprès de leur réseau de soutien ; bref l'aide en direct plutôt que des moyens technologiques.

Se tenir loin des gens leur donne une impression de désintéressement, alors que la proximité a pour effet de favoriser le rapprochement et l'empathie.

Rien ne remplace l'observation visuelle du mode de vie, des interactions et des facteurs contextuels pour comprendre certaines réactions qu'il serait impossible de saisir autrement. Un homme découragé ruminait continuellement son passé ; il ne parvenait pas à remonter la pente. Une visite à domicile a révélé qu'il avait l'habitude de conserver les contenants vides de ses antidépresseurs — il en avait plus d'une centaine — ce qui lui rappelait chaque jour son triste sort. Cette réalité n'aurait jamais pu être révélée au cours d'un entretien clinique.

Miser sur la peur

Utiliser les menaces et la peur comme armes pour dominer les gens est une erreur, surtout lorsque ce sont les plus faibles qui les subissent.

La peur, sentiment démoralisant et incapacitant, rend les gens facilement malléables, comme le notait l'Iranienne Marjane Satrapi. Il est nécessaire, dans une société de protéger les individus fragiles qui craignent de s'affirmer et qui nécessitent beaucoup d'attention. Les plus mal en point sont ceux qui trouvent pénible d'établir un contact avec les autres et qui sont paralysés par la crainte d'être ridiculisés.

Une fois gravés dans le marbre, les systèmes administratifs deviennent immuables. Pour les modifier, il faut les frapper de plein fouet. Une règle qui pourrait avoir été bonne à une

époque peut fort bien être obsolète de nos jours, parce qu'elle ne répond plus aux besoins actuels.

C'est le cas, notamment, des décisions prises « au mérite » ou au « cas par cas » par des comités d'admission. Elles sont arbitraires, car elles reposent sur un système de pointage, et le nombre de points obtenus par les candidats n'est jamais révélé ; d'ailleurs les décisions ne sont pas motivées et le droit d'appel est inexistant. Un tel système donnera l'impression que le traitement est individualisé, mais en réalité, il est subjectif. Il permet d'éviter d'avoir à concevoir des règles fondées sur des principes et des critères objectifs pour la prise de décision.

Contrôler ou protéger ?

Imposer de nombreuses règles à ceux qui déposent une demande d'assistance est une sorte de refus déguisé et un manque de diligence raisonnable. Suivant le phénomène de la sédimentation, une fois une règle établie, d'autres s'y ajouteront. Elles s'empilent sur les premières, qui seront vouées à demeurer indéfiniment, comme si elles étaient coulées dans le béton.

Comme l'a souligné Confucius, lorsque les citoyens se perdent dans un dédale de règles, ils les enfreignent inévitablement. L'État devrait établir des règles faciles à comprendre, disait-il, afin que les personnes les moins instruites puissent savoir de quelle faute elles doivent se prémunir.

Notre société devrait peut-être revenir à une pratique instituée dans les temps reculés, lorsque les partisans des nouvelles règles devaient se présenter devant le peuple. Si

elles étaient adoptées, ils en sortaient quittes, sinon, ils étaient discrédités.

Nul ne contestera que l'État doit gouverner son système administratif, mais il doit éviter les dérives, sans quoi son contrôle risque de devenir une forme de harcèlement. Or, un certain nombre de citoyens sont convaincus, à tort, que l'aide sociale donne lieu à des abus et ne demandent pas mieux que de voir l'État « serrer la vis ».

Bien que le nombre de sous-paiements soit supérieur à celui des trop-perçus, le public continuera de soupçonner que les cas d'abus sont nombreux, que cela soit vrai ou non.

Veiller au contrôle administratif est bien sûr légitime, mais l'emprise de l'État peut facilement conduire à un dérapage, si celui-ci préconise une orientation politique plus globale, qui consiste à limiter l'accès à l'aide sociale afin de faire un meilleur usage des fonds publics.

Pire encore est la situation où l'État sera convaincu que les assistés sociaux bénéficient indûment des fonds publics, et qu'il doit les traiter avec plus de fermeté pour mettre fin au gaspillage. En réalité, c'est la diversité des situations et la complexité du régime d'aide sociale qui expliquent les nombreuses erreurs administratives, non la mauvaise foi des gens.

Un système de contrôle plus soucieux du bien-être des gens, qui leur porterait secours en temps opportun dans le cadre d'une relation de proximité, constituerait une meilleure forme de surveillance que le contrôle policier.

Les revers de l'informatisation

Bien qu'elles soient incontournables - voire nécessaires dans le monde d'aujourd'hui -, les nouvelles technologies font en sorte que les gens n'ont jamais été aussi proches de ceux qui sont loin, et aussi loin de ceux qui sont proches.

L'informatique entraîne de graves dérapages et soulève un certain nombre de questions morales. Lorsque l'État jette la faute sur l'ordinateur en disant : « L'ordinateur ne veut pas » ou : « L'ordinateur me dira quand je pourrai vous donner votre assistance », non seulement il met de côté le jugement humain, mais il pose un geste disgracieux et irresponsable.

Le système informatique est devenu la main invisible qui dicte la prise de décision. Il n'y a plus de place pour peser les particularités, comme l'incapacité d'un individu à faire face à une crise. Comment la justice pourra-t-elle être rendue ? Comme Jean Ferrat le faisait remarquer dans l'une de ses chansons, chaque fois que le pouvoir et la technologie s'unissent, le peuple en souffre.

Les fonctionnaires sont devenus des pantins qui n'ont que des cases à cocher. Ils doivent répondre aux questions par un simple « oui » ou « non » et c'est le système, et non un être humain, qui détermine le droit d'accès aux prestations.

Lorsque l'État a remplacé les services sociaux personnels par des ordinateurs, il a permis au système informatique d'agir en roi et maître. Un homme avait obtenu un prêt à la construction et on avait convenu que le système déduirait

chaque mois un certain montant de son assistance en guise de remboursement. Or, en raison d'une erreur informatique, les paiements ont été retardés, et il a dû payer des intérêts. « C'est vous qui devez payer la note pour que le système soit quitte », arguait l'État. Une telle règle pose un problème éthique, car c'est le fautif qui doit normalement payer le prix pour la faute, et non celui qui en subit les conséquences.

Informatiser l'aide sociale en demandant aux agents de remplir les blancs avec des dates et des chiffres, puis laisser l'ordinateur faire le reste est un procédé qui sert davantage les besoins du système que les intérêts des citoyens. Parfois, un fonctionnaire se rend compte qu'une certaine demande est légitime et raisonnable, mais comme aucune case ne lui permet d'expliquer la situation, la prestation sera injustement refusée.

L'informatisation a favorisé l'emploi de lettres stéréotypées au contenu parfois dénué de sens, tel que « Votre dossier a été transféré à la gestion de base, parce que vous avez reçu la désignation de besoins à long terme » ou « La source de revenus de tiers a été supprimée à compter d'aujourd'hui ».

Les règles étant désormais informatisées, l'État peut les modifier à tout moment en catimini sans informer officiellement les citoyens. C'est un manque de transparence préoccupant, car il déresponsabilise l'État.

Les réponses automatisées aux demandes d'information — sous couvert de l'anonymat, comme nous l'avons déjà souligné — donnent une impunité aux employés fantômes.

De plus, elles violent le principe de reconnaissance selon lequel un citoyen doit pouvoir reconnaître l'identité de l'expéditeur de sa correspondance.

Les systèmes informatisés sont reconnus pour être froids, impersonnels et déshumanisants. Par exemple, envoyer un avis électronique qui somme le destinataire de rembourser une somme faramineuse, sous peine de mettre fin à son assistance, sans prendre le temps d'examiner les circonstances, équivaudra à une présomption de culpabilité.

Les gens ont besoin de contacts personnels, en particulier les plus vulnérables. Les répondeurs, la messagerie vocale et les renvois électroniques sont des systèmes impersonnels qui ne font que rompre la communication et susciter de la frustration. L'espoir s'estompera chez les gens lorsqu'ils se heurteront à des murs de glace.

3 FAIRE LE BIEN, ÉVITER LE MAL

« Il est impossible de dédouaner les chefs d'État qui ont causé autant de souffrance morale aux personnes affaiblies en affirmant que ces actes ont été commis à une autre époque. Ils étaient alors aussi contraires à la conscience qu'ils le sont aujourd'hui. » (René Villemure, éthicien, extrait du film « Le silence » de Renée Blanche)

Valeurs et principes

Une règle dûment adoptée sera légitime, mais elle peut néanmoins faire plus de mal que de bien. La conscience agit comme un témoin intérieur qui juge. Elle oblige à tenir parole, à discerner les intentions, à dénoncer les idées fausses, à respecter la liberté de choix, à tenir compte des forces et des moyens de chacun, à corriger l'injustice, à préconiser une juste mesure, à sévir avec clémence, à exonérer quand il le faut, et à faire passer l'humain avant la loi.

Par conséquent, toute tentative de déformer, de dissimuler et de manipuler, consciemment ou non, témoignera d'une malhonnêteté intellectuelle et d'un manque de probité. Par ailleurs, des règles inflexibles et oppressives représentent un manque de diligence. L'État se devrait donc de les assouplir au nom de la compassion, lorsque les circonstances le justifient.

Nombre de règles soulignées plus haut violent les libertés civiles garanties par la Charte canadienne des droits et libertés. Il suffit de penser à la liberté de s'exprimer, de se déplacer et de fréquenter les personnes de son choix, ainsi que les droits d'accéder à ses renseignements personnels, de se voir accorder le bénéfice du doute, d'être représenté, d'obtenir des services dans la langue de son choix, et de jouir du droit à la vie privée.

Cependant, force est de constater que même si le droit à la dignité est inscrit dans la Charte, il reste encore un long chemin à parcourir avant qu'il ne soit officiellement inscrit dans les règles.

Une série de principes s'appliquent en matière de justice administrative. Ainsi, une déclaration n'est valide que si elle est libre et volontaire. De plus, les circonstances doivent être prises en compte, et les décisions doivent être écrites. Bref, les droits des plus faibles doivent être protégés par une garantie de transparence et d'objectivité.

Comment l'État peut-il alors adopter des règles autorisant les visites surprises, l'extraction d'aveux, les peines indéfinies, les jugements de valeur et les atteintes à la liberté ? Lorsqu'il oblige un analphabète à signer un document sans le lui lire à haute voix et sans lui en remettre une copie, il manque à son devoir de diligence. Il fait erreur également lorsqu'il demande à quelqu'un de signer un document rédigé dans une langue qui n'est pas la sienne et qu'il ne comprend pas.

La règle qui consiste à expulser de l'école les élèves non vaccinés sans se soucier de l'abandon scolaire qui en résultera est inacceptable. Elle résout un problème, mais par ricochet en crée un autre encore plus grave : le décrochage. L'élève expulsé poireautera chez lui et pourrait devenir un futur illettré. L'exclusion a par conséquent un effet pervers à long terme. La plupart des parents confrontés à cette situation veulent ce qu'il y a de mieux pour leurs enfants, et ils ont besoin de services d'appui, non de remontrances.

Trop souvent l'État s'en tient à des considérations superficielles, plutôt que d'examiner de près la situation avant de juger. Faute de temps, et parfois d'intérêt, il ne laissera pas aux citoyens assistés la possibilité de s'expliquer. Ce qu'il a vu au premier coup d'œil n'est peut-être pas la réalité.

Un jour, un juge s'apprêtait à imposer une amende à un accusé. L'homme lui fit remarquer qu'il n'avait pas les moyens de la payer. Le juge l'a regardé et lui a dit que s'il pouvait se permettre le manteau qu'il portait, il pouvait payer l'amende. Ce que le juge ignorait, c'est que l'homme avait emprunté un manteau pour comparaître devant lui. Il s'était fié aux apparences, sans tenir compte des faits.

Des règles empreintes d'humanisme

Il est étrange qu'on doive rappeler à l'État qu'il est le protecteur des citoyens et qu'il lui incombe d'adopter des mesures sensibles aux besoins des moins nantis.

Il y a quelques années, on avait pensé installer des tourniquets dans les hôpitaux pour accueillir les bébés abandonnés. Cette politique, appelée « Sauver Moïse », consistait à offrir, aux mères qui n'en pouvaient plus, un dispositif pour se départir de leur enfant en le déposant à un guichet. On retrouvait un nounours sur le tourniquet, afin d'humaniser le service. Une telle politique, « faute de mieux », manquait d'analyse et de profondeur. Elle encourageait les mères désespérées à se débarrasser de leurs enfants. Or, ce n'était pas là un acte anodin et sans conséquence. Il s'agissait d'une solution simpliste et expéditive, un raccourci par rapport à un problème humain complexe.

Des compagnons robotiques ont également été proposés pour remplacer les soignants et divertir les personnes âgées à leur domicile. Une telle politique ignore le besoin de socialisation, de contact humain et de soutien personnel des personnes qui souffrent d'isolement social. Les robots ne pourront jamais combler le manque de contact humain et ils n'apportent aucunement le réconfort dont les personnes seules ont besoin. Il n'y a que l'humain pour répondre aux besoins d'une personne en situation d'isolement. Un système basé sur la mécanique ne sert pas l'être humain, mais les entreprises qui essaient d'en tirer profit.

La protection des faibles

Il est immoral de laisser quelqu'un qui est en difficulté sans assistance. L'État a le devoir de protéger les citoyens. Éviter de porter assistance à quelqu'un, lorsque sa vie, sa sécurité ou son bien-être sont menacés, est contraire à la morale. Celle-ci fournit les règles à suivre pour faire le

bien, de même que les actes à éviter pouvant causer du tort.

Or, il arrive que différents facteurs entrent en ligne de compte dans la vie des gens. Par exemple, une personne peut mener une existence désorganisée, en plus d'être sans domicile fixe. Le dilemme est de savoir ce qu'il faut faire en premier lieu. Une chose est sûre, l'État ne peut l'abandonner pendant qu'il délibère à savoir qui est responsable d'agir. Il doit la prendre en charge, quitte à démêler ultérieurement les questions liées à la responsabilité. Cela signifie d'abord de résoudre les problèmes immédiats, puis déterminer quel service est responsable d'assumer les frais, au lieu de se lancer la balle pour savoir qui doit payer la facture avant même de fournir le service.

La maison d'un particulier était infestée de guêpes. Pendant que les fonctionnaires argumentaient à savoir s'il s'agissait d'un problème financier, résidentiel ou social, le problème prenait une ampleur telle qu'il est devenu incontrôlable. C'est ce qui arrive lorsque l'on reste campé sur le terrain stérile des formalités. Selon le principe de Jordan, le premier fournisseur aurait dû agir, sans délai ni interruption. Le conflit au sujet de qui devait payer la note devait être réglé par après.

Une valeur supérieure ne peut être remplacée par une autre qui lui est inférieure. Faire passer les intérêts du système administratif avant la sécurité des individus risque de mettre la vie de ces derniers en danger. Il faut donc soupeser les avantages attendus et les balancer contre les risques qui résulteraient d'une absence d'intervention.

Nuire le moins possible

Une politique de main tendue est le meilleur moyen de prévenir l'aggravation des problèmes sociaux. Secourir les nécessiteux exige de faire preuve de diligence et de se soucier de leurs problèmes. Toute règle qui impose à une personne dans le besoin la charge de réclamer elle-même des services, plutôt que de lui tendre la main, est contraire au principe de prévenance.

Accéder aux services est particulièrement difficile pour les personnes « silencieuses », notamment les enfants devenus adultes aux prises avec de graves problèmes émotionnels. Les parents, qui en sont responsables, se sentiront exclus et impuissants. Leur ambivalence est omniprésente : lorsqu'ils ne posent aucune question, on les croit indifférents ; en posant trop de questions aux intervenants, on leur reproche de s'ingérer dans la vie privée de leur enfant. En se cachant derrière les slogans « Nos services sont volontaires » et « Nous respectons la vie privée de votre enfant », l'État se défilera habilement et évitera de leur porter assistance.

Les parents seront tiraillés entre la responsabilité de s'occuper de leur fille ou de leur fils adulte et le manque d'information à son sujet. Ce sont pourtant eux qui lui apportent un soutien social, financier et émotionnel — même si leur rôle passe souvent inaperçu — et ils auront bien raison de se sentir frustrés et abandonnés.

Ils supplieront l'État de les aider, mais se heurteront à un refus s'ils n'ont pas des tonnes de consentements. En principe, ils doivent fournir un consentement à la

divulgarion avant de pouvoir représenter leur enfant, mais ce n'est pas si simple. Il faut qu'ils obtiennent le bon formulaire et qu'ils le fassent signer, puis recommencer tous les six mois en raison de la date d'expiration.

Les cas les plus complexes sont ceux des enfants adultes ayant des problèmes de santé mentale qui refusent d'autoriser leurs parents à les représenter parce qu'ils s'estiment autonomes. Ils vont jusqu'à repousser les efforts de ceux qui tenteront de leur apporter un brin de réconfort. Les parents ont beau les rassurer, il n'y a rien à faire, et le dilemme persiste. Pendant ce temps, les parents ressentiront le poids de la responsabilité. Ils se sentiront impuissants face à un système qui les ignore et ils s'inquiéteront de ce qui les attend.

La plupart du temps, l'individu qui souffre d'une incapacité garde le silence pour se protéger. C'est là un réflexe normal. Ses émotions sont figées, il perd les moyens de s'exprimer. L'État interprétera son silence comme un acte volontaire et donc s'abstiendra de venir vers lui. Il fermera les yeux sur des problèmes qui devraient normalement l'interpeller.

Le législateur crée les lois, tandis que le gouvernement les applique, mais celui-ci doit user de clémence dans l'application de la loi lorsque les gens sont en détresse et que des facteurs psychologiques ou sociaux affectent leur capacité à agir.

Une femme, par exemple, était trop bouleversée pour comprendre qu'elle avait gagné son recours en appel. Son

anxiété était liée à la peur constante des visites inattendues des enquêteurs, qui surgissaient de nulle part et qui menaçaient de mettre fin à son assistance à tout moment.

La justice naturelle

La justice naturelle consiste à assurer le meilleur équilibre possible entre les intérêts individuels et collectifs. Elle exige également de tempérer les règles, au besoin, au nom d'une plus grande compassion. Ainsi, une disposition interdisant l'assistance intérimaire dans l'attente d'une décision du tribunal d'appel est déraisonnable, car elle prive l'appelant de son droit à un moyen de subsistance.

En revanche, une règle qui fait un absolu des libertés individuelles au détriment des autres considérations ne vaut pas mieux, car elle crée elle aussi un déséquilibre. Par exemple, s'appliquer à convaincre les parents d'envoyer leur enfant à l'école implique d'empiéter sur leur liberté de choix et faire passer l'éducation de l'enfant avant tout. Garder l'enfant à la maison est plus dommageable que de porter atteinte aux libertés individuelles des parents. La meilleure approche sera de leur rappeler leurs obligations parentales tout en forçant le retour à l'école de l'enfant.

Les règles sont des lignes de conduite qui permettent de résoudre des problèmes de même nature d'une manière similaire. Lorsque les conditions varient, le traitement doit nécessairement être différent, autrement l'équité n'y est plus. Souvent les conditions sont inégales, ce qui demandera un assouplissement des règles et un ajustement conséquent. L'idéal serait d'établir des règles générales et d'accorder aux autorités locales la marge de manœuvre

nécessaire pour les adapter aux besoins particuliers des individus.

Pour être acceptables, les règles doivent se reposer sur les principes universels du bien, du vrai et du juste, sur la nature humaine et sur l'ordre des choses. Un principe est une petite graine semée dans l'âme humaine. Elle germe, se développe et finit par s'imposer. C'est aussi une lumière qui éclaire la conscience, qui guide et qui aide à suivre le droit chemin.

Le bien oblige à réduire la nocivité au minimum, à combattre l'oppression, à défendre la cause des sans voix et à soutenir les personnes en danger. Il invite aussi à adopter une attitude bienveillante envers les plus faibles et à être attentifs à leurs besoins réels. La poursuite du bien exige de faire passer la personne avant la règle, et la sécurité avant le silence.

La recherche de la vérité, basée sur la droiture, consiste à être fidèle à sa parole, à combattre les idées fausses, à évaluer les faits réels, à dénoncer le mal, à refuser les pièges et la tromperie. Le discernement nécessite de reconnaître la capacité de chacun, de peser les circonstances et de prendre en compte la bonne foi et les intentions avant de porter un jugement.

Le maladroit qui a de bonnes intentions ne peut être traité comme un être malveillant. Quelqu'un ne peut être tenu responsable de ses actes que s'il a l'intention de mal agir. Par exemple, une femme accueille chez elle un itinérant pour le dépanner et finit par perdre son assistance parce que

l'État en aura conclu qu'elle touche un revenu sans le déclarer. Ainsi, une bonne action peut se retourner contre celui ou celle qui croit bien faire et avoir l'effet contraire de celui escompté. En d'autres mots, une bonne action ne mène pas toujours à une récompense.

Définir ce qui est juste nécessite de juger l'action — et non la personne —, de donner le bénéfice du doute, d'agir avec prudence, de sévir avec clémence, c'est-à-dire d'utiliser les sanctions les moins restrictives possible, et d'assouplir les règles trop dures au nom de l'équité. Ainsi, toute personne devrait avoir la possibilité de connaître ce qu'on lui reproche et être en mesure de se faire entendre de manière objective et impartiale. Toute brèche à l'équité créera l'impression qu'une injustice a été commise, ce qui conduira à un bris de confiance.

Les règles doivent aussi s'appuyer sur d'autres principes, notamment la satisfaction des besoins vitaux, la diligence et la discrétion professionnelle. Les citoyens démunis ont besoin de s'abriter, de se chauffer, de manger, de s'habiller et d'être soignés, comme tous les autres. Ils auront aussi besoin d'être en sécurité, d'avoir des contacts et de sentir la chaleur humaine autour d'eux. Ils auront besoin, en outre, d'être aimés, reconnus, respectés et appréciés.

Il serait préférable que la prise de décision soit le plus près possible d'eux, ce qui permettra de traiter leurs dossiers de manière judicieuse et équitable. On pourra aussi s'écarter des règles établies lorsqu'il y a urgence d'agir. Le niveau de communication devrait être à leur portée, d'où l'importance d'éviter le jargon bureaucratique et de simplifier le

vocabulaire utilisé. Trop souvent, les documents sont rédigés de telle façon que leur compréhension est difficile.

La discrétion professionnelle devrait être de rigueur. Elle oblige les intervenants à respecter la vie privée des citoyens. Sur le terrain cependant, surtout dans les régions rurales, l'obtention d'un consentement est un fardeau incroyable, comme nous l'avons vu. Il y a des cas où les gens frôlent la mort, faute d'avoir pu consentir formellement à ce que l'on intervienne en leur nom. Nous pensons ici aux personnes vulnérables, sans défense et incapables de donner une permission écrite aux fonctionnaires afin que ceux-ci puissent communiquer avec des tiers en leur faveur.

Le secret est parfois érigé en forteresse, comme s'il s'agissait d'une règle imprenable. Les silos qui se créent empêchent le partage de renseignements. Dans le cas où il y a un risque pour la vie et où le consentement explicite ne peut être obtenu, l'État devrait accepter un consentement tacite. Cela se fait d'ailleurs couramment dans le domaine de la santé. Lorsqu'une personne se présente au service des urgences en hurlant de douleur, le personnel suppose qu'elle consent tacitement au traitement. Ce principe du consentement implicite fait actuellement son chemin à l'échelle canadienne. C'est notamment le cas du don d'organes où, dans certaines provinces, les gens qui décèdent sont considérés donateurs d'organes, à moins qu'ils aient explicitement signifié leur refus.

Dans les cas graves et complexes, où les individus sont jugés incapables de prendre des décisions, l'État devrait

intervenir, même sans consentement, au nom de l'intérêt supérieur à la vie, lorsqu'il y a urgence d'agir. Leur porter secours et les protéger devient un devoir légitime et moral.

Protéger ceux qu'on aime

Chaque personne est unique. Nous avons tous nos capacités, nos besoins, nos moyens, notre dynamique familiale et nos prédispositions propres. Nous subissons tous aussi les influences de notre milieu de vie.

Ceux qui souffrent d'une pauvreté intellectuelle, c'est-à-dire qui ne sont pas en état de comprendre, de juger ou de s'exprimer sont souvent dans un état précaire. Leur niveau de compréhension est faible et ils ont du mal à naviguer dans le système. Souvent, ils nieront avoir besoin d'aide et seront les plus difficiles à atteindre.

Leurs limitations sur les plans cognitif, intellectuel et organisationnel sont souvent multiples et invisibles et passent inaperçues. Les examens médicaux ne seront pas suffisants pour déterminer la nature de leur handicap. Leur incapacité devrait être évaluée par des équipes multidisciplinaires.

Chez certaines familles, les crises se répètent, et leur quotidien est en dents de scie. Or, parce qu'elles demandent souvent de l'aide, l'État finit par s'imaginer qu'elles crient au loup et il les ignore, même si elles sont réellement en danger. Il devrait leur affecter un intervenant primaire qui aurait le pouvoir d'autoriser, au besoin, une assistance supplémentaire. Si ces familles étaient soignées en milieu hospitalier, elles seraient sûrement admises aux soins

intensifs. Jamais on n'oserait songer à appliquer de simples pansements sur leurs plaies.

Ces individus ont besoin de services professionnels, mais ils sont le moins à même de faire les démarches nécessaires pour les obtenir. Certains feront preuve d'ingéniosité, comme ces parents qui proposèrent à leur fils, incapable de travailler, de s'installer sur un coin de leur propriété. Ils lui fournirent l'électricité au moyen d'un fil reliant les deux maisons. Emprunter afin d'avoir son propre logement aurait été la solution idéale, mais le chemin à parcourir aurait été parsemé d'embûches dans ce cas-ci.

Le manque de souplesse et les exigences déraisonnables s'apparentent à un déni de service. Une personne handicapée, en fauteuil roulant, sous dialyse, qui n'avait pas les moyens de se rendre à l'hôpital, s'est fait dire par l'État qu'elle devait trouver son propre moyen de transport, ce qui était impossible. Pire encore, on lui suggéra de déménager dans une résidence où toutes ses dépenses seraient prises en compte, plutôt que de demeurer chez elle.

Porter secours

En général, les règles administratives ne tiennent pas compte des cas inhabituels, irréguliers et complexes ou des circonstances particulières. Même si une intervention est conforme aux règles, cela ne veut pas dire qu'elle est toujours justifiée.

La vigilance que l'on observe actuellement est insuffisante. Lorsqu'un enfant, par exemple, est inassidu à l'école parce qu'il n'en voit pas l'importance, et que ses parents ne la

voient pas non plus, une intervention auprès de la famille sera alors nécessaire, bien qu'elle ne soit pas prévue par la loi. Si, par hasard, d'autres facteurs s'ajoutaient, par exemple le manque de nourriture, l'insalubrité du logement ou l'absence de soins médicaux, la situation s'aggraverait, et un plan d'intervention global s'avérerait nécessaire.

Il arrive qu'un adulte vive dans des conditions insalubres ou impropres et qu'il refuse de quitter son domicile parce qu'il n'est pas conscient du risque pour sa santé ou sa sécurité. Dans un tel cas, l'État a heureusement le pouvoir de prendre des mesures de protection, mais souvent la balle est renvoyée d'un intervenant à l'autre, et puisque tous sont tenus responsables, personne ne l'est en particulier.

Un individu peut aussi subir de l'abus de la part de son propriétaire qui lui loue un logement qui est malpropre et peu sécuritaire. Lorsqu'il y a exploitation, un environnement trop bruyant, un avis d'éviction injustifié ou un refus de rembourser le dépôt de garantie, l'État peut intervenir pour régler le problème. Il peut visiter les lieux où demeure l'individu s'il croit que le logement est délabré, insalubre et impropre à l'habitation et qu'il y a, par exemple, un manque d'eau potable, d'installations sanitaires ou présence d'ordures et d'excréments d'animaux.

Lorsque des individus sont maltraités ou victimes de sévices et d'exploitation, l'État devra alors juger s'il y a lieu ou non d'intervenir et pourra, à la limite, les placer dans des établissements résidentiels pour raison de santé ou de sécurité, après avoir examiné leur capacité fonctionnelle. Il cherchera à voir, par exemple, s'ils sont capables de bien

s'alimenter, de prendre leurs médicaments et de s'occuper de leur hygiène personnelle.

Ces problèmes peuvent se régler parce que l'État a le pouvoir d'intervenir. Lourde est la tête qui porte la couronne, dit le proverbe. Il peut — même qu'il doit — porter secours aux démunis en établissant un plan concerté, assorti du budget nécessaire, afin d'éviter qu'un incident tragique ne se produise.

L'assistance en cas de danger

Certaines situations doivent faire l'objet d'une attention immédiate, surtout lorsque la capacité d'une personne est gravement réduite et que sa condition constitue un risque sur le plan de sa santé et de son bien-être. Certaines personnes sont complètement démobilisées et vivent une profonde détresse. Parfois elles voudraient quitter leur logement, déclaré inhabitable, mais elles ne peuvent en louer un autre puisqu'elles n'ont pas les moyens de couvrir le dépôt de sécurité, les frais de déménagement et le branchement de l'électricité.

Les plus vulnérables sont rarement capables de prendre eux-mêmes les mesures nécessaires pour obtenir les services dont ils ont besoin. Leur démobilisation les empêche de passer à l'action. Lorsque des parents se séparent à l'amiable, ils sont souvent laissés sans aide pour régler leurs différends. L'État devrait leur fournir des services de consultation, de médiation, d'accompagnement, d'assistance éducative, et si nécessaire, de représentation.

L'État pourrait faire mieux pour soulager la souffrance.

Pour ce faire, il devrait traiter avec diligence ceux qui ont des troubles mentaux persistants et des difficultés fonctionnelles en tentant d'éviter qu'ils ne mettent leur vie en danger.

Un adulte qui souffre d'un déclin cognitif est parfois incapable de prendre soin de lui-même. Il peut aller jusqu'à refuser les soins qui lui seraient nécessaires, mettant ainsi sa vie en danger. Le cas échéant, l'abus est auto-infligé, et l'État devra peser le libre choix et la protection de la vie, et juger s'il faut intervenir.

L'État doit intervenir lorsqu'un adulte vit de l'anxiété, de l'impulsivité ou une dépression majeure et qu'il est à risque de se nuire à lui-même ou à autrui. Ceux qui ont des troubles émotifs sont les plus fragiles ; ils doivent être secourus. L'État ne mesurera pas toujours avec précision le niveau de difficulté vécu par les individus. En général, il ne fait qu'effleurer leurs problèmes. Ces situations sont complexes et nécessitent un traitement ponctuel et spécialisé.

Encourager les personnes vieillissantes à demeurer chez elles le plus longtemps possible est une bonne règle, sauf que cet idéal ne correspond pas à la réalité lorsqu'il y a une grave perte d'autonomie. Seules chez elles, leur qualité de vie se dégrade. Elles se nourrissent mal, se soignent négligemment, et leur santé mentale déperira. La situation s'aggravera si elles consomment en plus. Elles poseront des gestes irréfléchis qui leur vaudront d'être évincées de leur logement. Elles se trouveront alors dans la rue. Ce dont elles ont le plus besoin, c'est d'un gîte et couvert

convenable où elles seront en sécurité, mais comme elles n'aiment pas être encadrées, elles décideront peu après de quitter les lieux pour retrouver leur autonomie, et tout sera à recommencer.

Le principe d'équité

Divers facteurs doivent être pris en compte quand on élabore les règles afin de s'assurer qu'elles soient adaptées à la situation des plus vulnérables. La philosophie peut alors fournir un bon encadrement ; elle classe les choses par ordre d'importance, organise la pensée, fait appel à la nature humaine et permet une argumentation juste.

Il est rare que l'on se trompe lorsque les règles sont fondées sur des principes et qu'elles répondent aux besoins réels des gens. Un évêque américain eut un jour l'idée d'imposer une règle à ses comités diocésains. Elle consistait à prendre quelques minutes au début de chaque rencontre pour parler de la pauvreté. Il voulait que les oubliés soient à l'ordre du jour de ses comités.

Les règles doivent faire la part des choses. Ce n'est pas le cas lorsque l'État remonte des années en arrière pour trouver des renseignements personnels qui justifieront un refus d'assistance. Qu'il doive faire des enquêtes en vue de préserver l'intérêt public, soit ! mais la règle doit aussi protéger la vie privée des individus. Elle doit rechercher le juste milieu entre ces deux exigences fondamentales.

En matière de soins à domicile, l'État doit assurer une protection adéquate de la personne et respecter autant que possible son libre arbitre, c'est-à-dire mettre en équilibre

sa liberté, sa vulnérabilité et sa capacité à consentir et à prendre des décisions, ce qui le conduira à faire des choix judicieux.

Les assistés sociaux doivent être dûment informés, autorisés à contester les décisions qui leur sont défavorables et traités comme des cas d'exception lorsqu'ils sont victimes de circonstances particulières.

Le droit à la vie privée des plus vulnérables doit être respecté, comme cela est le cas pour tout autre citoyen. La règle d'or consiste à intervenir autant que possible pour protéger, et le moins possible pour contrôler.

Les principes de transparence, de liberté, d'équité et d'imputabilité doivent se refléter dans toute règle administrative, et plus encore lorsqu'il s'agit d'interventions humaines. Par exemple, la règle relative à l'inaptitude au travail doit tenir compte du fait que d'un individu à l'autre, le métabolisme varie, et que de nombreuses personnes souffrent de diverses carences et limitations.

La souplesse est de mise

L'État doit être conscient que le vécu personnel comprend plusieurs facettes et qu'une règle ne peut être absolue, comme si la réalité n'était qu'en noir et blanc. Une règle judicieuse impose des exigences variables selon les circonstances et prévoit des exceptions lorsque cela est nécessaire et justifiable.

Les bonnes décisions dépendent de l'application souple des règles. Or, comme celles-ci sont souvent conçues en

fonction de la moyenne, les nuances sont souvent escamotées. La tyrannie de la moyenne est bien illustrée par l'anecdote suivante : un homme s'est noyé en traversant une rivière qui n'avait en moyenne qu'un demi-mètre d'eau. On omet d'ajouter que le chenal avait cinq mètres de profondeur.

Dans la vie, tout le monde ne part pas du même pied. Il est donc nécessaire de tenir compte des capacités variables des différents individus. Ainsi, la date butoir, lorsqu'une décision défavorable est portée en appel, est juste et équitable tant qu'il n'y a pas une incapacité d'agir. Limiter le délai d'appel à un mois, par exemple, est trop contraignant pour ceux qui sont atteints de troubles physiques ou cognitifs, parce qu'ils sont temporairement dans l'impossibilité d'agir. Ils devraient normalement conserver leur droit d'appel jusqu'à ce qu'ils soient complètement rétablis, sinon cela constitue un déni de justice naturelle.

Il est rare qu'une même règle puisse s'appliquer dans tous les cas, car il y aura toujours des exceptions. Une règle qui est équitable dans des situations similaires devient injuste si elle n'est pas adaptée aux cas particuliers.

Le principe de l'uniformité, qui signifie que ce qui est bon pour l'un est bon pour l'autre, va de soi lorsque deux situations sont de même nature et comparables, mais n'est pas équitable lorsque deux situations sont inégales. Étant donné que les règles ne peuvent prévoir en détail tous les scénarios possibles, chacune doit prévoir des exceptions. Une interprétation libérale est souvent plus juste qu'une

application stricte.

Pour qu'une règle soit juste, elle doit tenir compte des cas particuliers. Par exemple, si le profil d'une personne révèle une capacité fonctionnelle diminuée, des antécédents d'abus et d'exploitation, une altération du jugement, etc. une telle situation justifiera un traitement spécial. L'État a le droit de prendre les mesures qui s'imposent dans de tels cas, mais chaque dérogation exige d'exercer un jugement humain, ce que le système informatisé n'est pas en mesure de faire.

Plus nous prenons conscience des problèmes particuliers que vivent les gens au quotidien, plus nous parviendrons à découvrir des failles dans les règles. Lorsque l'une d'elles est trop souvent inapplicable, ce sera la preuve qu'elle est inadéquate. Au lieu de traiter les exceptions comme une série de « cas isolés », il vaudrait mieux modifier l'essence même de la règle.

La règle interdisant à deux adultes de partager le même logement — sous peine de voir leur assistance réduite —, illustre bien la rigidité du système. Cette règle a dû être modifiée en raison d'un trop grand nombre d'exceptions. Pénaliser ceux qui partagent leur logement fut considéré comme l'une des règles les plus repoussantes et injustes qui soient.

Les cas épineux

Au fil des ans s'est développée une culture qui banalise les cas complexes. Ceux-ci ne peuvent être résolus de la même manière que les problèmes scientifiques ou techniques, car de nombreux facteurs se croisent et sont incontrôlables. La

prise de décision, dans les cas complexes, baigne dans l'incertitude, l'incohérence et l'imprévisibilité, de sorte que les formules standardisées ne s'appliquent pas.

Les chercheurs distinguent clairement les problèmes simples des problèmes complexes. Les premiers sont plus faciles à régler que les seconds. Par exemple, le manque d'argent, les difficultés d'accès et l'absence d'un moyen de transport sont des problèmes relativement mineurs à comparer à l'incapacité à s'affirmer, à s'adapter et à s'organiser, qui s'ajoutent et qui sont souvent le lot des plus vulnérables.

En plus d'une aide financière, ces individus ont besoin de services sociaux individualisés puisque leur situation est complexe et multiproblématique. Il est préférable d'aborder ces problèmes par la voie de rencontres en personne, de contacts en tête-à-tête et de visites à domicile pour bien saisir la nature des problèmes et la gravité du risque.

Les visites à domicile sont le meilleur moyen de comprendre une situation et d'offrir l'aide qui convient. Lorsqu'une famille fait face à une crise, par exemple un enfant qui refuse d'aller à l'école pour cause de harcèlement, le professionnel peut alors faire un travail de médiation, à condition qu'une relation de confiance soit d'abord établie.

Parfois, de nombreux problèmes surviennent simultanément. Par exemple, les gens tardent à effectuer leurs paiements et sont menacés de débranchement ou d'éviction. Ils doivent quelquefois aussi surmonter des situations de

crise : impasse financière, troubles mentaux, enfants qui ont des difficultés d'apprentissage scolaire, etc.

L'État agit malheureusement de manière réactionnelle, c'est-à-dire qu'il attend qu'une personne en difficulté demande elle-même un service, ce qui est irréaliste étant donné qu'elle est démobilisée. Il refusera d'intervenir en clamant que ses services sont « volontaires », ce qui revient à dire qu'il s'en lave les mains.

L'approche résiduelle ne rejoint pas les personnes en danger qui croupissent chez elles, renfermées, isolées, impuissantes, incapables de sortir de leur coquille et d'accéder par elles-mêmes aux moindres ressources. Une approche holistique, comprenant des visites à domicile et des conférences interdisciplinaires avec les personnes concernées, permet de mieux évaluer leurs besoins et d'éviter que les problèmes ne s'aggravent.

Dans de tels cas, l'État doit procéder à une évaluation exhaustive de la situation, des risques et de la capacité fonctionnelle. Il doit adapter ses services en fonction de leurs besoins. La règle qui prévoit une intervention dans les cas de violence conjugale en est un bon exemple. Fermer le dossier et obliger la personne qui quitte le logis — complètement déstabilisée — à faire une nouvelle demande d'aide est un manque de tact et une mesure insensible.

Une fois le dossier fermé, celle-ci perdra sa sécurité financière et l'accès aux soins médicaux, sans oublier qu'elle est trop affaiblie et déstabilisée pour n'entreprendre aucune démarche. Le manque de discernement et de précaution dans un tel cas est flagrant.

Un examen rigoureux et approfondi des problèmes sociaux pourrait atténuer une sanction qui serait autrement imposée trop rapidement. Procéder à une évaluation superficielle, tout comme appliquer une règle sans discernement, ne permet pas d'aller au fond des choses et conduit souvent à une conclusion erronée.

La standardisation des méthodes d'intervention ne fait qu'aplanir les différences et laisse croire que les mêmes règles peuvent s'appliquer partout, en toutes occasions, et pour tous les individus, ce qui n'est pas toujours vrai. La flexibilité, en revanche, nécessite l'adaptation des règles en fonction des capacités limitées, dans un souci d'équité.

L'incapacité fonctionnelle

Le fonctionnement social altéré comprend un ensemble de limitations. L'individu a de la difficulté à faire face au stress et à gérer sa vie quotidienne. Il peut avoir du mal à comprendre le sens des mots, à suivre les directives et à interagir avec les autres. Il se sent dépassé par les événements et va devenir méfiant. Ce handicap limitera sévèrement son niveau de fonctionnement.

En ajoutant à ce manque de résilience la faible littératie, c'est-à-dire l'incapacité à communiquer par le langage, force est de constater que l'accès à l'emploi est pour l'individu une utopie. Parce que son jugement est faible, il manque de précaution. Il se pourrait qu'à son premier jour de travail, il tombe d'une échelle et se blesse et qu'il soit ensuite en convalescence pendant six mois ! Ou alors, il laissera tout tomber parce qu'il a les mains pleines de

pouces. Il pourrait aussi faire le contraire de ce qu'on lui demande, non par dépit, mais parce qu'il ne comprend pas les instructions.

Parce qu'elles sont inclassables, l'État ne reconnaît pas les limitations multiples et invisibles qui sont à la base de l'incapacité fonctionnelle. Elles causent pourtant une condition invalidante, tout autant que les limitations physiques ou mentales.

Il serait préférable, dans bien des cas, de remplacer « l'autonomie » par « l'hétéronomie », un concept qui consiste à compter sur les autres. C'est effectivement le mieux que l'on peut espérer dans le cas de ceux qui sont atteints d'une incapacité fonctionnelle. Il faut leur fournir un soutien familial et des services d'aide pratique sur une base continue, comme les aider à écrire des lettres et à veiller à leurs affaires, car les consignes verbales ne fonctionnent tout simplement pas pour eux. L'hétéronomie leur permettrait de faire face aux difficultés quotidiennes et de maintenir un niveau de fonctionnement minimal.

La mesure en toutes choses

Nous tenons tous à préserver notre bagage de valeurs, de croyances et de connaissances, alors que notre désir de progresser et d'évoluer nous permet de nous épanouir. Nous devons trouver le juste équilibre entre ces deux facteurs, entre la liberté individuelle d'une part, et ce qui est bien pour la société, comme le disait René Barbier.

Imposer des règles pour la prise de décision peut, dans certains cas, entraver les libertés individuelles au profit de

valeurs supérieures. Par exemple, certains individus refusent de consentir à un traitement qu'on jugera essentiel et mettront ainsi leur vie en danger. Il est nécessaire alors d'agir contre leur gré parce qu'ils ne sont pas en mesure de peser les conséquences du refus sur leur sécurité personnelle. Il est donc justifié à ce moment-là de passer outre à la règle du libre choix, vu qu'ils ne peuvent pas exprimer leur volonté. Il arrive que certains revendiquent le refus de traitement au nom de leur liberté, mais qu'une fois rétablis, ils remercient ceux qui les ont pris en charge contre leur volonté.

Les avantages d'une telle dérogation doivent être soigneusement pesés contre les risques qui se produiraient sans elle. Protéger la vie humaine importe plus que la protection de la vie privée lorsque le désir de respecter la vie privée d'un individu le met en danger. L'ordre des choses exige que nous accordions plus de poids au droit à la vie, qu'au droit au libre arbitre. Quand des circonstances particulières surviennent, il est parfois contraire au principe de l'équité d'observer une règle à la lettre et, par conséquent, la justice naturelle commandera d'y déroger.

Une règle juste devrait définir les conditions d'admissibilité, la délégation de pouvoir, la procédure de dérogation et le processus d'appel. Afin de mieux protéger les citoyens, l'État devrait élaborer ses règles en utilisant le verbe « doit », plutôt que « peut », supprimant ainsi le caractère facultatif. Par exemple, l'une des règles devrait stipuler que le ministre « doit » fournir une aide aux personnes dans le besoin, plutôt que de simplement indiquer qu'il « peut » le faire. De plus, les règles doivent

être écrites, sinon les citoyens seront laissés à l'abandon et n'auront aucun outil pour se défendre.

Le principe de proportionnalité

Toute règle devrait être proportionnelle au problème que l'on cherche à résoudre. Une règle trop sévère peut provoquer de l'instabilité et de l'agitation sociale, tandis qu'un compromis entre la justice et la clémence peut assurer la paix.

Ainsi, il est injuste, durant une procédure d'appel, de priver un appelant des renseignements dont dispose l'État à son sujet, et qu'il utilisera contre lui durant l'audience. Comment l'appelant peut-il se défendre s'il ne sait pas ce qu'on lui reproche ? Par souci d'équité et de transparence, toutes les parties devraient avoir en main un exposé des faits.

Mettre fin définitivement à l'assistance parce qu'une règle a été enfreinte est un acte excessif et inadmissible, car la peine excède la faute et prive le bénéficiaire de tout moyen de subsistance. Comme le veut la maxime, l'abus ne peut exclure l'usage à tout jamais.

L'État doit faire preuve de clémence et tempérer ses sanctions, au lieu de faire traîner le boulet sans merci. Parfois aussi, les erreurs de la part du prestataire sont commises de bonne foi, par ignorance ou inadvertance. Selon les philosophes grecs, il faut assurer une juste proportion de contrôle et de compassion, et la réparation doit se mesurer à la faute, dans l'intérêt de la justice. Un bon exemple de clémence peut être tiré des Bantous, où le

droit à l'erreur est reconnu. La première bévue est pardonnée, tandis que la seconde est tolérée. Ce n'est qu'à la troisième occasion que l'on sévit.

L'acceptabilité sociale

La loi de la raison, connue sous le nom de « sens commun », aide les gens à distinguer ce qui est une pratique normale et acceptable de ce qui ne l'est pas. Par exemple, une règle obligeant les fonctionnaires à remettre des cartes de visite à leurs clients pour faciliter la communication serait bien vue par le public, car il s'agit d'une pratique courante. Par contre, si la règle prévoyait que ces cartes ne soient remises que sur demande, ou à la discrétion des fonctionnaires, elle deviendrait arbitraire et perdrait toute efficacité.

La distribution de cartes professionnelles n'est pas anodine, puisqu'elle favorise les bonnes relations. Habituellement, les gens hésitent à demander aux agents de s'identifier en raison de la précarité de leur relation, ou bien retiennent un nom qui n'est pas le bon. Ceux qui sont anxieux ou illettrés ne peuvent plus dire par la suite à qui ils ont parlé. D'autres se plaignent que les agents ne s'identifient pas, ou à peine. Ils ont surtout de la difficulté à saisir le nom des fonctionnaires lorsqu'ils se butent à un système de réponse automatisé.

Les règles sont souvent incompatibles avec la réalité. Une règle conçue dans une « tour d'ivoire » et fondée sur des impératifs politiques et économiques résiste rarement à l'épreuve de l'acceptabilité. Lorsqu'elle est rédigée suivant l'avis des intervenants de première ligne, elle réussit

généralement le « test », car elle a une chance d'être en phase avec le monde réel. Pour qu'une règle soit acceptable, elle doit non seulement être adaptée aux usages courants, mais aussi être perçue comme normale et causer le moins de dommage possible.

Examiner le contexte

Malheureusement, de nombreuses règles sont conçues par des technocrates qui n'ont jamais vu de leurs propres yeux des personnes démunies. Ils n'ont aucune idée du milieu dans lequel vivent celles-ci. Une évaluation exhaustive leur permettrait de les connaître au plein sens du mot et de les voir « comme un vaste paysage dont toutes les parties sont interreliées », pour reprendre les propos du neurologue Oliver Sacks.

Du point de vue de l'individu, le vécu, la condition financière et matérielle, les habitudes, les aspirations, l'expérience, les connaissances et les influences du milieu déterminent sa vie et forment un tout organisé qui ne peut être décomposé en pièces détachées. En effet, tout cela forme une seule entité, et les différents aspects sont indissociables.

Lorsque les intervenants sont répartis par secteurs géographiques, ils ont une meilleure vue d'ensemble des différents facteurs socioculturels qui affectent les familles et les individus, contrairement à ceux qui sont cantonnés dans des domaines d'intervention spécialisés.

L'État ignore souvent la culture et le mode de vie des petites communautés. Les habitants des zones rurales, par

exemple, ne s'attendent pas à recevoir une invitation formelle pour assister à un mariage ou à des funérailles, simplement parce que toute la communauté y est naturellement invitée. Il faut même avoir une bonne excuse pour ne pas y être. Les filleuls, par exemple, auront une forte vénération pour leurs parrains, un phénomène qui influencera souvent leurs actions et décisions.

Bien des gens achètent des articles d'occasion sans obtenir de reçu. Ils n'ont pas le réflexe d'en réclamer un, car pour eux, la parole a plus de valeur qu'un bout de papier. À leurs yeux, la parole donnée et l'intuition ont souvent préséance sur les documents écrits.

Les zones rurales sont en effet des milieux tissés serrés qui ont une sous-culture qui leur est propre et atypique. Le sens du partage, de l'accueil et de l'hospitalité des petites communautés est légendaire. Les gens ont tendance à partager le peu qu'ils possèdent avec ceux qui n'ont plus d'eau ou d'électricité ou qui ont été victimes d'un sinistre.

Lorsqu'ils organisent des bingos pour aider les victimes d'un incendie, ils le font de tout cœur, et donneront un coup de main, sans se douter que l'État verra les recettes des bingos comme un gain, ce qui réduira ensuite l'assistance dont bénéficient les moins nantis.

Il en va de même chez ceux qui partagent leur logis avec des sans-abri. L'État considère que c'est pour ceux-ci un gain, car ils n'ont pas à payer de frais d'hébergement. Qui croirait qu'un coup de main se traduirait par une pénalité pour l'un et l'autre ?

Aux normes culturelles s'ajoutent des traits particuliers comme cet homme qui avait à peine de quoi vivre, mais qui renvoyait systématiquement ses chèques d'aide sociale à l'État en prétendant que le montant était insuffisant. Il faisait ensuite volte-face et réclamait de l'aide parce qu'il se retrouvait sans moyens. Il ne se rendait pas compte de l'irrationalité de son comportement.

Une autre, qui avait contesté en appel une décision défavorable, était trop énervée pour comprendre qu'elle avait eu gain de cause, et continuait de réclamer le bénéfice qui lui avait été accordé.

En aidant uniquement les conjoints qui se séparent et qui disposent d'un acte notarié de séparation, l'État pénalise ceux qui ont un faible revenu et qui se séparent à l'amiable, faute d'avoir les moyens pour emprunter la voie juridique.

Refuser aux assistés sociaux l'accès aux distributeurs automatiques bancaires en prétextant qu'ils pourraient commettre une fraude en déposant des chèques volés n'est rien d'autre qu'un jugement de valeur. Cette règle est discriminatoire et discrédite les gens qu'elle cible. Plus navrante encore est la règle en vertu de laquelle une personne assistée, vivant chez ses parents et n'ayant pas de frais de logement, ne peut s'inscrire à un programme d'aide aux chômeurs parce que son revenu n'est pas assez faible.

Les rythmes varient

S'occuper des gens qui ont des problèmes complexes exige du temps parce que les réponses aux interventions varient

selon le rythme de chacun. Prendre le temps d'écouter ce que les démunis sont incapables de dire, lire leur expression faciale et interpréter leur langage corporel sont des éléments de communication d'une importance cruciale. Il n'y a aucune place pour l'empressement. Pourtant, bien souvent, les agents de l'État n'ont pas le luxe du temps.

Bien connaître une personne demande des heures, car chacun a son histoire à raconter qui lui donne un caractère unique. Au cours d'un entretien, la première heure consiste à dissiper les craintes pour rassurer. Ce n'est qu'une fois qu'on ait pu déterrer les émotions négatives, telles que la peur, la frustration et l'accablement, qu'il est possible de passer à l'étape de l'information et du choix d'un plan de travail. Si on n'accorde pas à la personne le temps nécessaire pour raconter son histoire et se libérer de ses émotions négatives, l'intervention risque d'être bâclée. Une évaluation hâtive et superficielle empêchera une analyse approfondie de sa situation.

Ce qui est ressenti est plus fort que ce qui est compris. Le psychiatre Victor Frankel demandait un jour à l'un de ses patients ce qui l'avait aidé. Celui-ci répondit que se sentir écouté l'aidait plus que ce qu'il pouvait dire, et que son écoute donnait un sens à sa vie. Les gens ne se souviennent pas toujours de ce que l'intervenant leur a dit, mais ils se rappelleront parfois, tout au long de leur vie, ce qu'ils ont ressenti au moment sacré de la rencontre. Certains gestes sont peu propices au rapprochement : lorsque l'agent roule les yeux en signe d'exaspération, c'est le sentiment de ne pas être écouté qui frappera l'interlocuteur.

4 UN PHARE DANS LA NUIT

*« Ceux qui vivent pour les autres parviendront un jour
à reconstruire ce que les égoïstes ont détruit. »
(Martin Luther King)*

Construire l'avenir

Divers groupes de pression ont vu le jour au Nouveau-Brunswick depuis les années 1970. Grâce au militantisme, la société se porte mieux. Alors que certains font campagne pour préserver leur école ou leur hôpital, d'autres aident les moins fortunés. D'autres encore militent pour promouvoir les terres agricoles, protègent l'environnement ou se vouent à d'autres causes pour la défense du bien commun. Tous ces groupes, unis par une saine complicité, mettent leurs connaissances et leurs compétences au service de leur communauté.

Préconisant la liberté de parole et de pensée, les groupes sociaux ont les coudées franches. Ils peuvent remettre en cause, soutenir ou dénoncer à volonté diverses mesures sociales, ce que bien des lobbyistes sont incapables de faire. Ils sont la voix des citoyens, notamment les plus défavorisés. Ils forment un réseau de personnes vigilantes qui exercent une pression constante sur l'État pour exiger une plus grande justice sociale.

La liberté de pensée et d'expression leur permet de faire résonner une note discordante, c'est-à-dire adopter des positions qui peuvent importuner l'État. Celui-ci propose parfois aux groupes de travailler avec lui, mais ne soyons pas dupes, il n'est pas friand de partager son pouvoir et il souhaitera exercer une mainmise sur eux. Cependant, ces groupes, ou organismes, dont la mission diffère de celle de l'État, jouissent d'une liberté totale. Ils rejettent toute forme de participation symbolique et tiennent à ce que les opinions et la voix du peuple soient entendues et prises en compte.

Le Comité des 12 regroupe une douzaine de personnes qui partagent la même passion, le même état d'esprit et les mêmes aspirations. Il est situé dans la Péninsule acadienne. Il a été fondé en 1993 — et il existe toujours — dans le but de soutenir les personnes dans le besoin et de lever les règles qui perpétuent l'injustice et l'indignité. Il intervient à la fois avec attention et vigilance. Il accompagne d'abord les laissés-pour-compte, puis intervient auprès de l'État pour l'amener à humaniser ses règles et s'assurer qu'elles s'appuient sur des principes de probité et d'équité.

Son mode de fonctionnement est réduit à sa plus simple expression. Le groupe fonctionne avec le maximum de souplesse et le minimum de contraintes. La correspondance et les divers documents, tels que les mémoires et les rapports, sont tous numérotés pour un suivi et une recherche rapide. Un système de rappel efficace veille sur la correspondance restée sans réponse.

Le Comité des 12 — à l'instar du Front commun pour la justice sociale du Nouveau-Brunswick, un organisme parapluie qui défend les intérêts de plusieurs groupes sociaux — est le levain dans la pâte, comme nous le verrons. Ses réalisations, malgré ses moyens limités, prouvent qu'un petit groupe peut exercer une influence significative sur les décideurs publics. Comme les autres associations de terrain, il cherche à sensibiliser le public à sa cause. Il martèle son message de différentes manières, car il ne suffit pas de promouvoir une cause une seule fois, il faut rappeler continuellement sa raison d'être.

La force d'un groupe

N'importe qui, de sa propre initiative, peut demander à l'État de prendre les mesures nécessaires et s'attendre d'être entendu, mais rien ne l'emporte sur la magie qui s'opère lorsque quelques personnes s'unissent autour d'une cause et qu'elles s'engagent, dans la coopération, à la faire avancer. Une petite équipe peut accomplir de grandes choses par l'action collective. Comme le dit le proverbe, lorsque trois personnes s'entraident, cela en vaut six.

En se rassemblant, les citoyens peuvent mettre en commun leurs intérêts et leurs forces, et leur action a un effet multiplicateur. Mais organiser le militantisme n'est pas chose facile. Pour réussir, il faut faire preuve d'audace et affronter l'adversité. Comme le disait Mary Anne Radmacher, le courage ne fait pas toujours fureur. Parfois, c'est la petite voix à la fin de la journée qui dit : « Je vais tenter à nouveau demain. »

Avec de l'imagination, il est possible de développer des stratégies efficaces. La créativité est ce qui donne vie à un regroupement. Elle permet de sortir des sentiers battus et d'inventer des façons inattendues et originales de promouvoir une cause.

L'État n'apprécie pas particulièrement les groupes communautaires bien organisés, persistants, insistants et vocaux. Ils deviennent un boulet à sa cheville. Il préfère les groupes asservis qui doivent plier lorsqu'ils demandent des subventions. Il peut ainsi exercer une influence sur leur militance. Or, ces groupes chantent la chanson de celui qui les nourrit. Parce qu'ils sont ses partenaires, ils marchent sur des œufs et ne sont pas libres de contester comme ils le souhaiteraient.

Les groupes indépendants ont les coudées franches. Ils sont libres d'exprimer leur opinion, d'exposer les faits tels qu'ils sont et de défendre leur cause bec et ongles.

Une marmite bouillonnante

La militance ne consiste pas à demander des faveurs. Elle cherche plutôt à freiner le rouleau compresseur politique et bureaucratique qui écrase tout sur son passage et qui ignore les besoins des plus faibles. Son but est noble : aider les gens courbés à se redresser.

Pour ce faire, les défenseurs pratiquent une forme de médiation protectrice, s'interposent entre l'État et les citoyens opprimés, et plaident leur cause avec fermeté pour répondre à leurs besoins. Or, se mêler des affaires des gens est souvent plus périlleux que de traverser l'océan à la

voile. Un jour, par exemple, un individu faible d'esprit s'est retourné contre celui qui le défendait — contre vents et marées — lui reprocha de ne pas en faire assez et l'accusa d'être la cause de ses malheurs.

Bien que les défenseurs aient pour mission d'améliorer la vie des personnes défavorisées, inverser le cours des choses est une tâche ardue, car l'État tient à maintenir les systèmes qu'il a mis en place. Heureusement, les défenseurs savent qu'ils ont le pouvoir moral d'agir et d'influencer. Un pouvoir d'influence bien dirigé est souvent préférable à un pouvoir décisionnel mal exercé.

Les défenseurs, dans l'ensemble, prêtent leur voix pour démasquer le discours complaisant et l'attitude jubilatoire de l'État. Ils sont en quelque sorte des rabat-joie, constamment à la recherche d'une plus grande sécurité et dignité pour les plus démunis. Pour emprunter l'expression du prêtre-ouvrier, Georges Convert, ils réclament des règles qui respectent les diversités d'égale dignité.

Bref, les défenseurs sont des éveilleurs sociaux et des lanceurs d'alerte qui tiennent l'État en alerte. Leur mission, qui consiste à aider une personne à la fois, tout en améliorant les règles une à une, jette un regard nouveau sur la protection des plus faibles de la société.

Plaider avec passion

Il faut de la persévérance et de la passion pour faire de la justice sociale une cause à défendre. C'est un combat difficile qui n'attire pas les âmes sensibles, enclines aux protestations silencieuses. La militante Natasha Mayers a

eu raison de dire que la société a besoin de gens qui disent la vérité et qui dénoncent les mensonges, qui sont prêts à déclarer l'empereur nu et à exprimer leur indignation pour parvenir à des solutions de rechange. La compassion doit se traduire en action, disait-elle.

Un volet difficile de la militance est la prise de parole durant les entrevues en direct. Bien que les journalistes leur soient sympathiques et ne tentent nullement de leur tendre des guets-apens, les militants ont toujours l'impression de marcher sur des œufs. Lorsqu'ils se prononcent sur certaines règles, ils n'ont pas forcément en main les dernières versions, et ils peuvent ensuite être contredits par l'État qui ne demande pas mieux que de les rappeler à l'ordre. Ils doivent donc porter des gants blancs et manœuvrer avec une extrême prudence.

Se porter à la défense des faibles est également une tâche hautement émotionnelle, car ceux qui requièrent des services sont généralement démobilisés et démoralisés. Les défenseurs sont sensibles à leur détresse et leur offrent une sorte de sanctuaire de sécurité. Dans de nombreux cas, le recours aux défenseurs est un ultime effort consenti par ceux qui se sentent refoulés et s'apprêtent à battre en retraite.

L'État est généralement réticent au changement. Il n'est pas enclin à modifier ses règles pour les rendre plus souples et plus humaines, même lorsqu'il est conscient qu'elles sont imparfaites. Les progrès réalisés dans le domaine législatif sont souvent le résultat de nombreuses revendications. Les concessions sont rarement servies sur un plateau d'argent :

elles s'obtiennent trop souvent à l'arraché.

Les défenseurs croient fermement que l'intérêt public doit primer sur les intérêts particuliers, motivés par l'individualisme. Ils défendent farouchement le principe du partage et de la redistribution de la richesse, puisqu'il est possible ainsi de réduire les inégalités et de garantir à tous les citoyens le droit à des services publics essentiels de qualité acceptable.

La péréquation est le meilleur système de partage de la richesse qui soit. Sans elle, la qualité de vie des plus démunis serait compromise. Le principe du partage a été inscrit dans la Constitution canadienne, de sorte que notre tradition de coopération et d'entraide puisse demeurer l'une des pierres angulaires de notre force en tant que nation.

Enfin, les valeurs sociales des défenseurs les amènent à défendre le bien commun, c'est-à-dire les règles de vie que s'est données la société pour faire passer l'intérêt public avant celui des particuliers. Le bien commun limite ainsi la liberté individuelle au profit de ce qui peut et doit servir le plus grand nombre.

Les outils des militants

Rien n'est plus important pour une personne découragée qu'une présence humaine réconfortante. Des études ont révélé qu'un appui silencieux est tout aussi important que de bons arguments. Dans la communication, une infime partie est véhiculée verbalement, le reste est une communication non verbale, qui comprend l'empathie et le désir d'aider. Ce qui est ressenti est toujours plus puissant

que ce qui est compris.

L'accompagnement, en tant qu'approche, couvre un large éventail de fonctions qui consistent à informer, guider et encourager. De celles-ci, la dernière est peut-être la plus cruciale, car elle apporte une sécurité relationnelle que les personnes fragiles ne peuvent trouver ailleurs. La confiance, qui transpire de l'accompagnement, a un effet thérapeutique sur ceux qui ont baissé les bras. Elle leur permet de reprendre confiance en eux.

En matière de relations humaines, le parcours est aussi important que la destination. Ainsi, montrer à une personne comment naviguer parmi les dédales administratifs est susceptible de lui donner le goût, la liberté et les moyens d'action pour s'affirmer.

Le principal problème des personnes démunies est leur incapacité à faire valoir leur cause. Tant que les décisions resteront verbales, elles n'auront aucune preuve à l'appui pour étayer leur cas. Souvent, l'État refusera de se compromettre par écrit parce qu'il ne suit pas ses propres règles, et en admettant une faute il engagerait par le fait même sa responsabilité. C'est là où les défenseurs entrent en scène. Ils iront chercher les preuves nécessaires, par exemple les photos d'un logement délabré et peu sécuritaire, pour justifier une aide à la réparation du logement.

Les défenseurs n'ont aucune autorité, mais ils ont un grand pouvoir moral. Ils ont les mots justes pour décrire et expliquer une situation et avancer leurs arguments. En fait,

les mots ont ce pouvoir prestigieux de restaurer l'espoir et la confiance, un moyen accessible à tous, non seulement aux défenseurs.

Le pouvoir de l'information

Pour mener leurs tâches à bien, les défenseurs se tiennent au courant des initiatives politiques et des rouages de l'appareil public, notamment pour tout ce qui touche aux personnes inaptes au travail. S'il est vrai que la connaissance les aide à acquérir du pouvoir, ils doivent continuellement travailler d'arrache-pied pour obtenir cette information, l'organiser et la rendre accessible et utile aux intéressés.

Même les fonctionnaires ne sont pas toujours informés des changements apportés aux règles. Ils n'en prennent parfois connaissance que par l'intermédiaire des défenseurs. Et ces derniers, grâce à leurs relations étroites avec les gens, disposent quelquefois de certains renseignements factuels que l'État ne possède pas.

La vulgarisation est un autre puissant outil auquel les défenseurs peuvent recourir. Ils s'appliqueront à simplifier les documents qui émanent de l'État et à les interpréter pour les rendre accessibles aux gens ordinaires. Ils leur transmettront ainsi un pouvoir d'affirmation et de revendication qu'ils n'auraient pas eu autrement. Rappelons qu'en moyenne, le niveau fonctionnel des citoyens se situe à environ quatre années de scolarité.

Voilà pourquoi il est nécessaire de convertir les textes compliqués en documents clairs et faciles à comprendre.

Les défenseurs s'efforcent de produire des textes qui sont assez brefs pour être lus, assez clairs pour être instructifs et assez captivants pour être retenus, conformément à la consigne que l'on donne aux journalistes.

Libérer la parole

L'écriture publique est une délivrance pour les opprimés, car elle leur donne des ailes. Personne ne devrait priver un concitoyen de l'espoir d'un changement. Or, la plupart des gens ne pensent pas qu'une lettre puisse infirmer une décision qui leur a été défavorable. Souvent, ils tenteront de s'expliquer au téléphone et le feront si mal qu'ils n'aboutiront à rien. Ils se rendront vite compte que les conversations téléphoniques ont peu d'effet.

Les défenseurs exhortent ceux qui n'ont pas les moyens de retenir un avocat à utiliser le pouvoir de l'écriture pour plaider leur cause, et ils leur prêtent volontiers leur plume. En rédigeant des lettres explicatives, ils se mettent à la place de ceux qui n'ont pas été traités équitablement, et ils exposent leur situation sous un autre jour. Ils réussissent fréquemment par ce moyen à infirmer les décisions administratives qui leur sont défavorables.

Une lettre simple, mais complète, peut faire contrepoids en expliquant les circonstances. Comme le dit l'adage, les écrits restent. Une photographie illustrant une défectuosité quelconque ou le témoignage d'un individu peuvent servir de preuve, et lorsque joints à la lettre, ils lui donneront davantage de poids.

Les lettres explicatives suivent toujours sensiblement le

même format : elles passent brièvement en revue les faits, expliquent l'état actuel de la situation, identifient les besoins spécifiques, les ressources disponibles, les risques anticipés, puis recommandent un plan de résolution.

Les militants croient que le droit d'écrire devrait figurer en tête de liste des libertés civiles, car il s'agit d'un outil efficace pour mettre en mots la souffrance des gens et résoudre leurs problèmes sociaux.

La critique sociale

L'aptitude à poser les problèmes avec beaucoup d'acuité est certainement le principal atout des défenseurs. Ils savent en faire bon usage. Ils s'en servent pour amener l'État à améliorer ses règles, mais aussi pour sensibiliser le public à travers des entrevues, des articles de journaux et autres types de publications. La critique sociale, conjuguée à l'éducation populaire, est une formule gagnante.

Les défenseurs mettent les gens en garde contre les termes ronflants qui masquent habilement la réalité. Un jargon aseptisé et des mots creux, comme « Nous devons couper le superflu » et « Il faut réduire les excès » suggèrent que le progrès social va bon train, alors que la réduction de services se prépare en sourdine.

Que dire maintenant des problèmes qui ont été convertis en « défis », et cette note laconique retrouvée dans le dossier d'un patient décédé : « Le patient était résistant, ses soins ont été achevés », blâmant ainsi le patient, plutôt que le système, pour son décès.

Les professionnels sont devenus des « facilitateurs », les « concierges » des « techniciens de surface » et les « enseignants-ressources » des « collaborateurs à l'apprentissage ». « L'aide sociale », une appellation consacrée qui, pendant des décennies, désignait parfaitement la nature du programme d'assistance, a été jetée par-dessus bord pour prendre la forme d'une « aide d'urgence à la participation active », mais changer la formulation ne change pas le besoin ! Pourquoi ne plus appeler un chat un chat ?

L'État se dit prêt à remettre en cause les normes sociales et il invite les citoyens à exprimer leurs doléances, pourvu que l'exercice ne le remette pas en question. Le dérangement, cependant, est le prix qu'il doit payer s'il veut favoriser l'évolution et le progrès. Au fond, il préfère une attitude complaisante plutôt que de se faire rappeler constamment le sort de ceux qui vivent dans la pauvreté.

Les organismes qui se plaignent d'un manque de services se font dire par l'État que ceux dont les besoins sont les plus pressants seront dorénavant placés sur une liste prioritaire, mais cela n'est pas une garantie puisque la liste s'allonge lorsqu'il y a une pénurie de personnel.

Par ailleurs, l'apathie à l'égard de la misère humaine doit faire l'objet d'une lutte de tous les instants, car elle détourne les gens des causes profondes de la pauvreté. Beaucoup n'ont aucun sens critique face à la pauvreté, un phénomène que Pierre Foglia, dans l'un de ses articles, a appelé la « certitude de la multitude ».

Les gens ont tendance à fonder leur jugement sur des cas anecdotiques et sur ce qui, selon eux, reflète la pensée générale. Chercher à démêler le vrai du faux est bien loin de leurs préoccupations ; ils préféreront s'en tenir à l'image qu'on leur a proposée, et ils n'en démordront plus. Ils s'étonneront par la suite des conséquences désastreuses qui en résulteront.

Une histoire intéressante est celle de Platon au sujet du détenu qui se trouve dans une caverne et dont la seule perception est l'image du monde peinte sur le mur de sa prison. Il ne voit le monde que d'un point de vue limité. Lorsqu'il sortit un jour de la caverne, il fut exposé au monde réel et fut ébloui par une lumière éclatante. Il n'était plus dans le noir. Sensibiliser le public à la réalité revient à cela : le sortir des ténèbres pour lui faire voir la lumière.

L'art de la persévérance

Grâce à leur détermination et à leur insistance, les défenseurs tentent de persuader l'État d'adopter une approche plus juste et humaine à l'égard de la pauvreté. Comme le disent les hindous, il y a peu d'arbres dont le vent ne peut venir à bout.

Pour faire passer leur message, les défenseurs doivent le répéter encore et encore. Ils savent que leur cause est juste. Leur seul but est de rendre le régime d'aide sociale plus humain en libérant les pauvres de l'oppression qui pèse sur eux. Infatigables, ils n'abdiquent jamais parce qu'ils croient que leur cause mérite d'être défendue. Comme le soulignait Samuel Johnson, ce n'est pas la force, mais la persévérance, qui donne d'excellents résultats.

Les défenseurs sont un état d'esprit et une voix à la recherche de solutions durables. Ils défient les règles et les structures pour défendre la cause des gens dans le besoin. Ce sont d'éternels optimistes. En plaidant, ils pensent que quelqu'un, quelque part, écoutera et finira par comprendre qu'une injustice a été créée et doit être corrigée. Ils veulent aussi, par leur action, amener l'État à adopter une différente approche envers les pauvres.

La défense des causes sociales n'est pas un jeu de dominos où la première pièce qui tombe produit un effet en chaîne. Militer implique qu'il faut essayer, réessayer et travailler sans relâche pour ne pas perdre ce qui a été gagné. Même les plus infimes victoires doivent être constamment rebattues pour éviter de perdre des acquis. Ce qui est obtenu aujourd'hui risque fort de glisser sous le tapis, et demain, tout sera à recommencer. Aller vers un monde qui corresponde à leurs rêves est un lent et interminable processus pour les défenseurs.

Une nouvelle règle est adoptée ? La partie n'est pas gagnée pour autant. Par exemple, un groupe peut demander que le formulaire d'appel soit désormais joint à l'avis de décision. L'État concède, mais la règle ne s'applique que dans une seule région. Le groupe devra revenir à la charge pour le convaincre d'en faire une règle générale.

La conscience engagée

Alors que ceux qui ont un handicap fonctionnel sont en quête d'apaisement, l'État a besoin qu'on le sensibilise à la détresse des plus faibles, mais aller au sort des plus vulnérables est malheureusement la dernière de ses

préoccupations.

Les défenseurs aident les gens à traduire leur impuissance en actions concrètes pour leur permettre de s'affirmer. Encouragés à s'exprimer, à se défendre et à porter plainte, ceux qui étaient autrefois impuissants se sentent désormais à même d'engager des discussions avec l'État au sujet de leur assistance. Celui-ci devrait prendre fait et cause pour eux, mais il s'en garde bien. La majorité des démunis ne savent même pas qu'ils ont le droit de recourir à des instances supérieures lorsqu'ils sont en désaccord avec une décision.

L'éveil des consciences exige de lutter pour que les règles soient plus justes et en accord avec l'échelle des valeurs et les normes contemporaines. Nous sommes loin ici d'une vision pragmatique de l'éthique qui soutient que « peu importe que le chat soit noir ou blanc, ce qui compte c'est qu'il attrape les souris ». Cet adage ne laisse aucune place au discernement.

Les défenseurs sont vigilants sur le plan politique et ils ont le courage de s'engager socialement lorsque le besoin s'en fait sentir. Leur dessein est clair : ils essaient de libérer ceux dont le joug est trop lourd ; ils tâchent de leur faire goûter au bonheur humain. Ils revendiquent aussi la dignité pour tous, tout en étant conscients que la militance a ses limites. Comme l'affirmait si bien Jean Cocteau, « oser, c'est savoir jusqu'où on peut aller ».

Pour favoriser l'éveil des consciences, les défenseurs lancent des attaques et exigent l'amélioration des règles. Ils

insistent aussi pour que chaque demande d'assistance soit traitée équitablement, selon les circonstances. Défendre le faible exige enfin d'agiter le drapeau rouge lorsque l'État s'en va à la dérive.

Les défenseurs se font un devoir moral de tendre la main aux gens éprouvés par la misère dans le but de les secourir. Les tenants de la droite, par contre, soutiennent qu'il vaut mieux aller vers les plus forts, car ceux-ci aideront ensuite les plus faibles. L'ordre des choses est pourtant tout autre : la satisfaction des besoins primordiaux passe avant toute autre obligation.

Même s'ils dénoncent les nombreuses failles en matière de protection des plus faibles, les défenseurs ne sont pas toujours à l'offensive. Ils appuieront toute initiative louable de la part de l'État, mais resteront à l'affût des pratiques qui nuisent à leur cause.

Toucher le cœur

Les défenseurs tentent de toucher le cœur, l'âme et la conscience des dirigeants en usant de compassion et de persuasion pour favoriser un rapprochement. Cette manière de procéder contraste avec les systèmes bureaucratiques qui ont tendance à traiter les personnes dans le besoin comme de voraces consommateurs de services publics. Une partie du rôle des défenseurs consiste à révéler au pouvoir public l'humanité, la beauté et la bonté cachées dans les cœurs simples.

Les défenseurs se laissent guider par leur plume et leur cœur. Ils écoutent les personnes en détresse et se

rapprochent d'eux pour gagner leur confiance. Ils les aident aussi à trouver grâce dans un système qui ne leur laisse jamais assez de temps, pas même cinq minutes, ce qui serait suffisant dans certains cas.

Le principal problème des personnes vulnérables est leur incapacité à se défendre. La plupart du temps, leur cause est juste et mérite d'être plaidée, mais ils ne savent pas quoi faire ni comment le faire, et ils finissent par baisser les bras. Ils utiliseront souvent des moyens qui finiront par se retourner contre eux.

Il importe de leur apprendre à plaider leur cause avec courtoisie et dignité. C'est là un défi, parce qu'il faut parfois beaucoup de persuasion pour leur faire comprendre qu'ils ont légalement le droit de recevoir de l'aide, et qu'il est tout à fait normal de demander des prestations tout en gardant la tête haute.

Les défenseurs sont soucieux de la justice. Ils n'acceptent pas les faux-fuyants qui visent à embellir la réalité, et ils croient qu'ils ont le devoir moral de fournir des services professionnels aux laissés-pour-compte.

Ils croient aussi que la coopération est l'approche idéale pour résoudre les problèmes, mais elle n'est efficace que si la partie adverse — l'État dans ce cas — fait preuve d'ouverture. En fait, la meilleure stratégie est celle dite du « gentil géant », un mélange d'opposition et de collaboration, où l'on tente de résoudre les problèmes tout en apaisant les tensions. Cela dit, les défenseurs refuseront toujours de pactiser avec quiconque a des intérêts autres

que la défense des démunis.

Lutter contre l'ostracisme n'est pas une tâche facile. Les gens portent souvent des jugements de valeur sur les pauvres, parce qu'ils pensent à des cas individuels qui les irritent. Ils les jugent sans trop connaître les circonstances. Ils ont peut-être vu quelqu'un un jour enfreindre les règles, puis ils déclareront fraudeurs l'ensemble des assistés sociaux, qu'ils tiendront coupables par association. L'histoire de fraude qu'ils auront à l'esprit, ils se plairont à la conter à tout venant.

Enfin, les défenseurs craignent le phénomène de l'autoprophétie qui se manifeste lorsque l'État commence à se méfier d'un assisté social, et qu'il devient plus dur à son endroit. Si l'individu regimbe, s'enflamme et refuse de se subordonner, l'État conclura qu'il avait raison de s'en méfier et que sa prophétie s'est accomplie.

Tenir en haleine

Les défenseurs, qui se font médiateurs entre les pauvres et l'État, sont souvent perçus comme des fauteurs de troubles. Lorsqu'ils agissent en tant que représentants, leur intervention n'est pas toujours appréciée. Il est désolant de constater que l'État fait tout pour rendre leur travail difficile. D'abord, il fait peu d'effort pour informer les gens de leur droit à la représentation ; ensuite il essaie de dissuader ceux qui expriment le désir d'être accompagnés et représentés en leur demandant à plusieurs reprises, comme nous l'avons vu, de signer un consentement. Le principe de représentation est pourtant capital. Puisque la plupart des personnes assistées sont démunies et sans voix, il assure un

minimum d'équité.

Parce que les défenseurs s'attaquent à diverses lacunes, l'État les considère comme des dissidents, mais la dissidence n'est pas le but qu'ils recherchent. Ils s'opposent à l'État parce que celui-ci opprime les plus faibles et viole les droits fondamentaux. Pour protester, ils doivent élever la voix. Ils ne sont pas là pour lisser les plumes de l'État, mais pour assurer une plus grande justice.

Parfois, l'État donne de mauvais conseils à un individu ; par exemple, il recommandera à un enfant devenu adulte d'aller coucher chez le voisin afin de pouvoir dire qu'il ne vit pas chez ses parents, et ainsi continuer à recevoir l'assistance à son propre nom. Un tel procédé est odieux parce que l'État suggère ainsi de contourner sa propre règle, plutôt que de la modifier.

Il n'y a pas plus grand devoir moral pour les défenseurs que d'exposer les abus afin de les faire cesser. Certaines mesures doivent être dénoncées parce qu'elles sont totalement contraires à l'éthique. Des incidents douloureux se sont produits ces dernières années et sont restés secrets. Nous n'avons qu'à penser aux atrocités vécues par les enfants dans les pensionnats, aux abus commis par des professionnels ou des personnes en position d'autorité, à la négligence d'enfants par des parents inaptes et coupables d'infanticides, etc.

Nul ne devrait se taire publiquement par crainte de représailles ou parce qu'il se sent trop petit pour être entendu. Nous oublions souvent l'histoire du moustique

sous la tente, qui, bien que minuscule, est persistant et empêche de dormir. La lumière éteinte, c'est lui qui a le pouvoir sous la tente.

En effet, un petit groupe bien organisé, qui défend une cause, peut capter l'attention de l'État et du public et faire changer les choses. S'il parvient à atténuer certains abus de pouvoir, à assouplir les règles et à simplifier l'accès aux prestations, il rendra la société plus humaine. Les membres d'un groupe n'ont pas besoin d'être nombreux pour être efficaces, car une poignée de personnes qui se serrent les coudes valent plus du double.

Il est facile pour l'État de se dégager de ses responsabilités en invoquant l'ignorance. C'est pourquoi les citoyens et les groupes de défense se doivent de le tenir informé. La réaction de la défenseure des enfants de Terre-Neuve-et-Labrador, en 2014, mérite d'être soulignée. Elle dénonça le manquement des autorités à lui signaler les décès d'enfants, ce qu'elle qualifia d'inacceptable, et avec raison.

Affronter les détracteurs

Alors que les militants sociaux sont d'avis qu'il faut aider ceux qui ne *peuvent* pas se prendre en main, d'autres clameront qu'il faut aider uniquement ceux qui le *veulent*, d'où des points de vue fondamentalement différents. Les premiers choisiront la clémence, les seconds, l'intransigeance.

En matière de sensibilisation, les défenseurs doivent composer avec quatre groupes : les bien-pensants qui adhèrent aux idées de droite et qui ne changeront jamais

d'avis ; les gérants d'estrade qui font preuve de bravoure en gardant leur distance sans jamais tremper dans l'action ; ceux qui sont ouverts d'esprit et prêts à considérer l'envers de la médaille ; puis ceux qui succombent à l'indécision, comme l'âne de Buridan, et qui préfèrent s'abstenir.

Ce dernier groupe, dont les valeurs battent au gré du vent, est celui qui pose le plus grand défi, car les indécis sont comme des caméléons. Leur allégeance peut changer en un instant, selon à qui ils s'adressent. Ils se montreront réceptifs aux droits de la personne et accepteront ce qu'on leur dit, puis retomberont aussitôt dans la rhétorique de l'oisiveté, alors qu'ils sont en compagnie d'individus bornés. Ils seront indécis la vie durant, ne sachant jamais sur quel pied danser. Ils savent que bien des citoyens sont victimes d'injustices, mais ils n'oseront jamais contredire et dénoncer ceux qui sont gorgés de préjugés à leur égard.

Certaines personnes sont imperméables à la souffrance des autres et trouveront qu'ils exagèrent, tant qu'ils ne sont pas eux-mêmes touchés par un problème quelconque, et pour lequel ils n'ont aucune solution. Ils se vautreront dans leur confort, et comme le disait Stefan Zweig, ils ne se laisseront émouvoir que par ce qui les affecte directement. Ce n'est que lorsque le destin frappe à leur porte que vient l'heure de la conversion. Ils seront profondément humiliés quand ils devront à leur tour réclamer de l'aide.

Oser l'impossible

Pouvant faire abstraction de leur expérience personnelle, les défenseurs savent se soucier du sort de leurs concitoyens, à commencer par ceux qui sont moins aptes au

travail et qui touchent l'aide sociale.

L'État ne cesse de tarauter les personnes désœuvrées. Comme la pression exercée sur celles-ci ne déroutit pas, les défenseurs seront d'avis que la société peut faire mieux pour eux, à commencer par l'adoption de règles conformes à la moralité, à la justice naturelle, à l'équité et à l'ordre des choses.

Ils sortent ainsi des sentiers battus et proposent un système d'aide moins rigide basé sur des repères nouveaux qui laissent pointer à l'horizon une société plus juste et plus humaine. Ils ont beaucoup de travail à faire pour colmater les brèches du système social actuel.

Ce faisant, ils préconiseront un régime de protection qui va au-delà de la mendicité. À leur avis, les banques alimentaires ne peuvent résoudre le problème de l'insécurité alimentaire. Cette forme d'aide ne fait que perpétuer la pauvreté et pendant ce temps, le système d'aide sociale reste à la traîne. La bienfaisance, assurée par la distribution de biens en nature, fait peut-être chaud au cœur, mais son effet est éphémère, car on ne fait qu'évacuer les problèmes systémiques liés à la pauvreté.

Lorsqu'une urgence se présente, les gens diront généralement qu'ils n'ont pas le temps d'entreprendre de longues démarches auprès de l'État et ils prendront des raccourcis. Il est plus facile, par exemple, de solliciter les automobilistes afin de recueillir des fonds destinés aux enfants malades, que de faire pression sur l'État pour l'amener à assumer ses responsabilités à cet égard.

Un jour, un citoyen s'est fait dire sur un ton railleur, par le dirigeant d'une banque alimentaire qui voulait atténuer son humiliation d'avoir à quêter : « Ne te sens pas mal de demander de l'aide ; on a trois classeurs pleins de gens comme toi ici ! » Il aurait fallu qu'il le rassure en lui disant que mettre quelqu'un à l'abri de la faim n'est pas une faveur.

Dans un autre cas, une banque alimentaire refusa de fournir à manger à quelqu'un en lui disant qu'il était un usager trop fréquent. Voilà un bon exemple d'une règle rigide, qui ne prévoit aucune exception, et d'un système qui, de surplus, opère arbitrairement, à l'abri du regard public.

Faire des petits pas

Bien des gens se demandent si les défenseurs ont encore leur raison d'être dans notre société, car ils trouvent que leur militance ne sert pas à grand-chose. Cette perception est erronée. Les défenseurs jouent un rôle essentiel parce qu'ils arrivent à faire modifier ou à faire adapter les règles selon les circonstances. La patience, comme le disait Plutarque, est bien plus puissante que la force. Chose certaine, lorsque les défenseurs baissent les bras, la répression monte d'un cran. Voilà pourquoi ils doivent toujours être vigilants.

Desmond Tutu a souligné avec beaucoup d'acuité que nous devons tous faire le bien, par petits bouts, là où nous sommes, car ce sont ces petits bouts de bien, mis ensemble, qui transforment le monde.

Progresser à petits pas est souvent plus bénéfique, à long terme, que d'exiger des réformes massives. Parfois, il vaut mieux fermer les yeux sur certaines lacunes que de vouloir

les corriger au prix de grands efforts et de beaucoup de temps. Prenons l'exemple d'un gouvernement qui déciderait un jour de réduire les heures de service le midi. Affirmer que cette rupture de service dérangerait trop de gens ne le ferait pas changer d'avis ; il serait donc préférable de jeter l'éponge et de consacrer ses efforts à des causes plus importantes.

Plaider pour une amélioration quelconque est souvent une petite voix dans le désert, mais un simple murmure, bien dirigé, peut devenir assourdissant. Des citoyens ordinaires peuvent jouer un rôle fondamental dans l'arène publique s'ils nourrissent un idéal et apprécient la beauté de ce qu'ils font.

Un changement mineur à une règle paraîtra insignifiant pour le public, mais son effet sera primordial pour ceux qu'il touche au quotidien. Un bon exemple : la règle concernant le partage du logement, dont nous avons parlé plus haut, qui donnait lieu jadis à une pénalité. Grâce aux assouplissements, exigés et obtenus, de nombreuses personnes à faible revenu peuvent maintenant vivre sous le même toit, sans craindre de voir leur assistance réduite.

Les défenseurs font un travail difficile parce que les enjeux sont élevés et qu'ils croient que leur cause est juste. En matière de défense populaire, les victoires éclatantes sont rares, mais il est possible de réaliser des centaines de petits gains qui changeront la vie des gens. Chaque fois qu'une règle oppressante est adoucie, les citoyens gagnent un degré de liberté de plus.

Mère Teresa, désarmante avec son humour caustique, affirmait un jour que même si on consacre des années à une cause, et que ce travail est détruit en un instant, peu importe ; il faut tout recommencer, comme si de rien n'était.

S'il est vrai que la personne qui souffre d'une dépendance peut perturber vingt personnes autour d'elle, on peut supposer qu'à l'inverse, un groupe de militants améliorera la vie de milliers d'individus lorsqu'ils parviennent à faire changer une règle. Comment ne pas rappeler l'effet papillon selon lequel une petite cause bien défendue peut déclencher une réaction en chaîne et changer le cours des choses ?

Parfois, les défenseurs auront plus d'influence qu'ils ne l'espèrent, mais ils ne connaissent pas toujours l'étendue de leurs gains. Avouons-le : dans bien des cas, ils donneront un petit coup de pouce qui facilitera ou qui accélérera un changement en dormance, qui surviendrait de toute façon, mais au bout de quelques années.

Quant à l'État, il ignore souvent la source de son influence, car il est assiégé de toutes parts, mais, qu'importe, pourvu que les propositions qu'il reçoit fassent leur chemin. En somme, un modeste triomphe représente mieux la longue marche vers le progrès social qu'une réussite glorifiée, parce que le bien ne fait pas de bruit.

La plupart du temps, les défenseurs s'acquittent de leur besogne sans tambour ni trompette. Ils se portent au secours de l'un ou de l'autre en toute discrétion. Ils

poursuivent ainsi leur mission au jour le jour, sans coup d'éclat. Comme le dit un proverbe africain, « nous entendons l'arbre qui craque, mais non la forêt qui pousse ».

En fin de compte, la lutte pour le changement est une question d'engagement moral, car il ne peut y avoir de progrès social si les consciences n'évoluent pas. Comme le faisait remarquer David Trueblood, une personne commence à découvrir le sens de la vie humaine lorsqu'elle plante des arbres d'ombrage sous lesquels elle sait pertinemment qu'elle ne s'assiéra jamais. Elle ne s'attend pas à des résultats immédiats.

Le progrès social

Tout indique que le mouvement vers une plus grande diligence avance peu à peu. Un certain nombre de réalisations sont des signes de progrès, tel qu'un plus grand accès à l'information, l'envoi de réponses écrites, l'élargissement des motifs d'appel, la diminution du nombre d'enquêtes sournoises et l'abolition des sanctions envers ceux qui partagent un logement.

La lutte en faveur du progrès social ne peut progresser comme le bateau qui navigue tranquillement sur un lac. Elle implique parfois de refuser de ramer avec le courant et de dire à l'État ce qu'il n'aime pas entendre, comme lui rappeler que les droits ne peuvent être vus comme de simples privilèges.

Pour parvenir à une saine démocratie, il faut que diverses

formes de pouvoir se croisent. Ainsi, en défiant continuellement l'État, les défenseurs l'empêchent de s'égarer. Lorsqu'ils se lèvent pour protéger les droits des citoyens à faible revenu, ils deviennent des incubateurs d'idées, lesquelles constituent une source d'information précieuse pour l'État.

La divergence de vues entre l'État et les défenseurs est frappante. Pour l'État, le droit d'avoir un toit, de manger, d'être protégé du froid et de satisfaire d'autres besoins vitaux doit être lié au travail. En d'autres termes, l'emploi permet d'amasser l'argent qui assurera ensuite le confort matériel. Les défenseurs ne voient pas la chose du même œil. Un minimum de sécurité et de qualité de vie doit être assuré, que l'individu travaille ou non.

Lorsque les groupes communautaires sont forts, l'État hésitera avant d'ouvrir la boîte de Pandore, craignant le retour de l'ascenseur. Par exemple, changer la loi sur l'aide sociale est un pari risqué, car les groupes ne tarderont pas à réagir si les modifications ne sont pas favorables aux personnes dans le besoin. Ils s'empresseront de faire remarquer que ce changement équivaut à guérir la peste par le choléra.

Un jour, l'État a voulu restreindre le délai pour signaler des changements dans l'unité familiale. Cette exigence est capitale, car l'écoulement du délai peut mettre fin à l'assistance. Un groupe est monté aux barricades pour montrer que cette restriction serait excessive, si bien que l'État a dû faire marche arrière. Il savait que la position des défenseurs gagnerait la faveur du public.

Les moments de grâce

Dans le monde de la militance, les scènes de liesse sont rares. Les défenseurs sont rarement auréolés par l'État, mais heureusement, ils bénéficient d'un courant de sympathie au sein du public.

Il arrive cependant que l'État leur tende un rameau d'olivier en leur tapotant doucement l'épaule. Il est important de célébrer de tels moments lorsqu'ils se produisent, car ce sont trop souvent les mauvaises nouvelles qui font la une des journaux.

Dans une lettre que l'État adressait un jour à un groupe, on pouvait lire : « Vos suggestions seront examinées. Nous apprécions votre engagement et votre dévouement envers les plus vulnérables. Vous jouez un rôle important dans notre société. Nous avons besoin de groupes comme le vôtre qui nous aident à mieux comprendre la pauvreté et ses effets. Souhaitons que nous puissions travailler ensemble pour améliorer le sort des plus défavorisés. » Cette expression de gratitude montre que malgré les fréquents désaccords, l'État reconnaît que les meilleures solutions viennent d'un effort collectif. Au fond, avouons-le, les nombreuses communications que les défenseurs lui acheminent sont pour lui une véritable mine d'or.

Cela dit, jeter un pavé dans la mare évite parfois une dérive vers la droite. Toute forme d'opposition, il va sans dire, accroît les tensions, mais est inévitable. Dans un monde idéal, tous devraient « s'asseoir à la même table », comme le veut le cliché, mais comme l'État est imparfait, il est

normal qu'il soit soumis à de constantes critiques et que les groupes croisent le fer avec lui. Comme l'a souligné un jour le sociologue Guy Rocher, pour que le système fonctionne bien, il faut une poussée d'en haut et une autre qui vient d'en bas. En effet, lorsque l'État se montre sensible à la poussée qui vient d'en bas, le peuple n'est jamais perdant et le système fonctionne mieux.

Avancer à pas feutrés ne garantit pas toujours le succès. Les défenseurs ont appris au fil du temps que la tactique du tigre et du chaton est celle qui donne les meilleurs résultats. Il faut, pour tout dire, une bonne dose de collaboration et de confrontation. Pour protéger leurs arrières, les défenseurs s'en remettent au conseil de Frank A. Clark qui affirmait que la critique doit être assez gentille pour nourrir la plante, sans endommager les racines.

Conclusion

Dans cet ouvrage, nous avons cherché à mettre en lumière les tribulations des personnes inaptes à l'emploi dont le désœuvrement est souvent vu par l'État comme un choix, plutôt que la conséquence d'une capacité limitée. Ces personnes constituent la grande majorité des assistés sociaux. Elles ploient sous un régime d'aide sévère, rigide, punitif et parcimonieux, un état de fait que nous considérons une injustice sociale.

Les personnes inaptes à l'emploi sont parmi les plus mal comprises parce qu'on croit généralement qu'elles font exprès pour dépendre des autres. Les systèmes d'aide qui leur sont destinés sont dépourvus de compassion, ce qui a pour effet d'endurcir les cœurs et de conduire à des règles trop sévères.

Nous avons cru bon de souligner les nombreux défis auxquels elles sont confrontées dans leur vie quotidienne en souhaitant ainsi changer l'attitude du public et le discours politique à leur égard. La détresse qu'elles vivent au quotidien fait mentir le cliché, tant de fois répété, qu'elles « se la coulent douce aux dépens des travailleurs ».

Comme nous l'avons vu, l'État dispose de l'autorité nécessaire pour assouplir et ajuster ses règles sociales. Il ne lui suffit que d'un peu de volonté politique pour se mettre à la tâche. Concevoir des règles plus justes et plus souples,

imprégnées d'une culture de bienveillance, améliorerait grandement le sort de milliers de citoyens.

Cela dit, alors que les règles contribuent à la prise de décisions, elles ne remplaceront jamais le bon jugement qui devrait amener les fonctionnaires à examiner soigneusement chaque cas à la lumière des circonstances.

Il est vrai que l'État ne peut légiférer pour forcer le discernement et l'exercice du jugement, mais il peut adopter des règles qui réduiront l'oppression et qui traiteront tous les citoyens avec une égale dignité.

L'adoption de règles fondées sur la transparence, la liberté, l'équité et la dignité aurait pour effet d'apaiser ceux qui craignent de perdre le peu qui leur reste et qui sont privés d'une tranquillité d'esprit. Espérons que pour eux, le bonheur s'éveille enfin.

Grâce à leur passion, leur conviction et leurs efforts inlassables, les défenseurs transmettent leur feu et flamme à ceux qui sont délaissés en raison de leurs limitations particulières. Ils essaient également d'adoucir le cœur des dirigeants politiques et d'assouplir les règles dans l'espoir de faire naître une société plus compatissante et bienveillante pour tous.